



VPJ -00313-2021

Bogotá D.C. 14 de enero de 2020

Doctora

CARLOS LUGO SILVA

Director Ejecutiva

COMISION DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59A Bis # 5-53

Edificio Link Siete Sesenta - Piso 9

ASUNTO: Comentarios al Documento de soporte y Proyecto de "Digitalización del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones. "

Apreciado Doctor Lugo,

De acuerdo con el documento del asunto Avantel S.A.S. se permite manifestar, los comentarios sobre el mismo y las observaciones respectivas de cara al análisis adelantado de conformidad con la necesidad de buscar mayores eficiencias en la operatividad y la relación entre los usuarios y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

Es evidente para Avantel la necesidad de sistematizar los procesos y hacer digitales los trámites ante los proveedores de servicios. Es así como la misma compañía ha implementado diferentes mecanismos de autogestión, se ha fortalecido la app Mi Avantel, donde el usuario puede hacer la gran mayoría de consultas y gestiones sin que sea necesario comunicarse, ni a la línea de atención, ni dirigirse a las oficinas físicas de atención. Por otro lado, Avantel cuenta con personal dedicado de manera exclusiva a la recepción de PQR y demás trámites por redes sociales, al momento de su recepción se les asigna un CUN y se hace uso del CRM con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la regulación y darle confianza a los usuarios que presentan sus requerimientos por plataformas o haciendo uso de herramientas tecnológicas.

Ahora bien, frente a las transacciones digitalizables, es importante señalar que antes de plantear formas para digitalizarlos se debe analizar los posibles riesgos de seguridad, titularidad o suplantación que puedan presentarse, así como la implicación en la continuidad en la prestación de los servicios. De otro lado, Avantel confirma que en su gran mayoría estos trámites ya están digitalizados o se tiene algún plan a mediano o corto plazo para hacerlo en los canales digitales, lo anterior también responde al nicho de nuestros usuarios y al amplio fomento que se ha implementado en la compañía del uso de herramientas diferentes a las tradicionales.

Frente a la baja difusión de redes sociales y la baja utilización de los usuarios de estas herramientas, si bien los operadores son un actor fundamental, las normas aplicables no generan un fomento cierto sobre los mismos, pues el hecho de mantener ciertas obligaciones de una manera ecléctica, como parece presentarse en esta iniciativa no permiten que dichos recursos sean ampliamente usados y tenidos en cuenta por los usuarios.

Ahora bien, frente a la propuesta regulatoria como tal Avantel, se permite celebrar la publicación de esta y poner en evidencia la necesidad de herramientas digitales, como una opción viable y cierta para los usuarios. La compañía considera además que en razón a la situación que atraviesa el mundo entero causada por la pandemia del COVID 19, se puso en evidencia de manera palmaria la necesidad de fomentar canales alternos y quitarle el protagonismo a los canales tradicionales, como son las oficinas físicas y las líneas gratuitas de atención, que durante el término de transición, inicio de la pandemia y acoplamiento a la situación, se vieron altamente impactados afectando de manera directa a los usuarios finales y al buen nombre de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, como es el caso de Avantel.

De cara entonces al documento de soporte, es importante manifestar que si bien se identifica la necesidad de digitalizar los procesos no resulta muy claro el motivo por el cual se plantea que sea el usuario quien elija los trámites a digitalizar, desde el punto de vista de la operación y de los riesgos

que se puedan materializar con los procesos a digitalizar son los operadores, quienes conocen las obligaciones regulatorias, las dinámicas de los usuarios, los riesgos que se presentan y las facilidades que las mismas puedan representar para las interacciones entre los usuarios y sus equipos o asesores de atención al cliente. Para Avantel entonces, resulta indispensable fortalecer los equipos, su capacitación en herramientas digitales, la definición de procesos internos y que los mismos sean tan robustos que la digitalización realmente se materialice en facilidades para el usuario (no una opción) y una realidad fáctica para el operador.

De otro lado y de acuerdo con lo dicho en el documento ya mencionado, es indispensable señalar que la digitalización real permitiría flexibilizar los horarios y las cargas de asesores de los canales tradicionales, tales como línea gratuita y centros de atención, los cuales deberían ser secundarios y estratégicamente usados por los operadores una vez sea una realidad la digitalización de la mayoría de los tramites o interacciones necesarias para los usuarios. Desde Avantel proponemos incluir dentro de la Resolución, no solo la eliminación de la obligación de las oficinas físicas, sino incluso un término de transición para la definición de horarios flexibles de estos canales siempre que los mismos sean informados a los usuarios. Es así como Avantel celebra lo analizado y descrito en el documento de soporte sobre la necesidad de digitalización, el problema, las causas y las consecuencias y se permite señalar en tal sentido algunos comentarios a considerar con relación a la iniciativa.

Al referirnos entonces al articulado en particular la compañía, comparte las siguientes observaciones con relación con los artículos que consideramos relevantes o que desde nuestro punto de vista deben ser valorados y analizadas de conformidad con lo concluido en el documento de soporte y en los diferentes escenarios en los cuales se discutió este proyecto regulatorio.

Frente al artículo 1, resulta indispensable definir de que se trata la interacción y cuál es la diferencia entre trámite y PQR, desde el punto de vista practico la interacción no sería nada más que cualquier trámite que en estricto

sentido puede ser una petición o una queja y que se pueda presentar por medio de una herramienta no tradicional. Por lo anterior, para Avantel sería importante conocer cual es realmente la diferencia entre una PQR y una interacción y el motivo por el cual vale la pena diferenciarlo, desde el punto de vista regulatorio, legal y operativo.

En lo que al artículo 2 se refiere, frente al derecho de información del usuario pareciera como si el operador pudiera digitalizar cualquier tipo de trámite, siempre que se le informe al usuario, no obstante a lo largo del proyecto, pareciera como si la norma pretendiera limitar los trámites o las interacciones que los proveedores podrían llegar a presentar por mecanismos digitales. Por lo anterior, Avantel considera relevante revisar el alcance de este punto y aclarar la redacción con el fin de evitar confusiones.

En el artículo 4 referente a las obligaciones de los usuarios, encontramos los numerales 2.1.2.2.12 y 2.1.2.2.12, los cuales desde la óptica de Avantel deben ser aclarados. Frente al primero Avantel se permite felicitar esta inclusión, dado que una de las problemáticas más preocupantes sobre este en particular es que los operadores no tienen herramientas o ningún tipo de control sobre los conocidos usuarios temerarios, quienes se aprovechan de esto para abusar de los operadores y presentar requerimientos injustificados e incluyendo pretensiones sin sentido y sin ningún tipo de relación con la prestación de los servicios. Es así como incluir la obligación de un correcto manejo en la presentación de PQR, pone una carga absolutamente pertinente e idónea en cabeza del usuario que se relaciona con los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones a nivel nacional. Ahora, en lo que al segundo numeral se refiere Avantel requiere aclaración, pues no resulta muy clara la obligación o el derecho del proveedor de hacer visitas técnicas para la verificación del uso de los servicios, salvo que se trate solo de servicios fijos, lo cual debería revisarse y dar la opción a los operadores móviles de hacer verificaciones de uso adecuado de servicios y de las redes así como dar la posibilidad de que en el caso de encontrar algún uso abusivo o contrario al correcto uso de la red, esta puede ser

tomada como un incumplimiento contractual y de este modo tomar las medidas que se consideren sobre el particular.

Al continuar con el análisis del proyecto para Avantel no resulta muy evidente la idoneidad de la inclusión de la frase “-salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario” pues en algunos casos donde fue incluida, pareciera que tuvieran que mantenerse los trámites por los canales tradicionales y en tal sentido no hay materialmente una migración a los canales digitales, ni una real digitalización de los procesos. Es así como por ejemplo: si Avantel informa a los usuarios que pueden acceder a su factura y a su contrato por mecanismos digitales, igual se debe mantener la opción de hacer este trámite en los canales presenciales aun cuando el usuario fue informado, el trámite o la interacción fue migrada y el operador ya hizo toda la inversión para esta migración. Es así como para Avantel no es suficiente la inclusión de este frase, sino que incluso se debe revisar la redacción de cada uno de los artículos, manteniendo como excepción real y sólo en el caso en el que el operador no informe o no implemente la digitalización, el acceso a los canales tradicionales, de lo contrario esto podría llevar a una interpretación contraria de lo que claramente pretende la CRC de conformidad con el documento de soporte de esta resolución y del AIN adelantado juiciosamente por la Comisión.

De otro lado y nuevamente con relación a la redacción, en el caso de las recargas, de la prestación de servicios de SMS y de la prestación del servicio de Roaming Internacional, pareciera como si el operador siguiera obligado a mantener las comunicaciones tradicionales, aunque ya hubiera implementado o digitalizado dichos trámites, lo cual en vez de ser una simplificación termina siendo una doble carga y no una real migración a las interacciones digitales que en teoría se buscaba con este proyecto. Parece nuevamente como si la digitalización fuera en ve del centro, una opción secundaria como lo ha sido hasta ahora en la regulación nacional.

Otra preocupación que sobre esta redacción evidencia Avantel, es por ejemplo lo que al artículo 18 de la resolución se refiere, donde se incluye el

aparte ya señalado, sin ningún sentido gramatical, ni idiomático, ni de entendimiento, pues en la actualidad ya el usuario puede presentar sus PQR en todos los canales de atención e incluso en los digitales (para el caso de Avantel, en redes sociales, página web y en la APP), por lo que ese “salvo” es como si hoy no se hiciera y pudiera hacerse como excepción, cuando el sentido y el espíritu del regulador es el contrario, es fomentar la presentación de sus PQR (interacciones) en los canales digitales siempre que el usuario este informado y que se le pueda dar respuesta por el mismo canal habilitado. En este caso y por la necesidad de proteger el rigor y las formas en la regulación Avantel si invita a la Comisión a repensarse la forma como se pueda modificar la redacción de estos artículos, que garanticen la claridad y cierren de alguna forma la interpretación que puede ser engañosa y peligrosa para la operación y la relación con los usuarios, que en teoría debían ser los más favorecidos con este cambio tan relevante.

Frente al artículo 19, Avantel agradece y celebra la inclusión del párrafo segundo al artículo 2.1.25.2 de la Resolución 5050 de 2016, modificada por la Resolución 5111 de 2017, referente a oficinas físicas, pues esto representa en realidad la voluntad de digitalizar los trámites y convertir al sector en uno que realmente haga uso de las herramientas tecnológicas. Ahora bien, valdría la pena incluir o aclarar que esto aplica para todos los servicios de telecomunicaciones como internet y telefonía móvil, por ser necesario para efectos de dar mayor claridad y evitar interpretaciones contrarias o ajenas al interés del regulador.

Finalmente en lo que tiene que ver con el formato 4.4. en su sección, correspondiente al “Nivel de Satisfacción del usuario” en el punto que se refiere a interacciones, es importante señalar si esto lo debemos entender como una modificación a las tipologías que hoy tenemos adecuadas en los sistemas, o si estas son las únicas interacciones que como operador podemos alegar como digitalizadas. En cualquier caso, ambas situaciones representan para el operador un entendimiento complejo, no solo frente a los sistemas, sino frente a los asesores, los reportes y la relación con el usuario final. Adicionalmente, limitar las interacciones a unas tipologías en particular, no resulta coherente con el objetivo y si restringe al operador la voluntad de



digitalizar procesos, trámites y funcionalidades que pueden ser del mayor interés para los usuarios.

En conclusión, Avantel celebra en términos generales esta iniciativa, felicita el análisis expuesto en el documento de soporte, pero sin lugar a duda invita a la CRC a hacer una revisión con rigurosidad a la forma como quedaría redactada la norma definitiva, pues como está en la actualidad, sin temor a equivocarnos en muchos casos resulta contradictoria con el objetivo y en AIN adelantado por la comisión.

Es así como con estos comentarios, Avantel espera seguir aportando en la configuración de la normatividad en cuestión y queda a la espera de cualquier información, apoyo o duda adicional que pueda surgir sobre el particular.

Cordial saludo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "María Camila Galvis G.", written in a cursive style.

MARÍA CAMILA GALVIS G.
Directora de Asuntos Regulatorios
Avantel S.A.S.