

Bogotá D.C., 15 de enero del 2021

Doctor

**CARLOS LUGO SILVA**

Director Ejecutivo

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

[digitalizacionrpu@crcom.gov.co](mailto:digitalizacionrpu@crcom.gov.co)

Calle 59 A bis No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, Piso 9.

Bogotá D.C.

E.S.M.

**ASUNTO:** Comentarios a la propuesta regulatoria *“Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y se dictan otras disposiciones”*

Respetado Doctor Lugo:

Estando dentro del plazo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, para remitir comentarios sobre la propuesta regulatoria del asunto, publicada el 21 de diciembre del año 2020, por medio de la presente comunicación remitimos nuestros comentarios y observaciones a la misma.

Como comentario general, recibimos con complacencia la propuesta regulatoria de la CRC en el sentido de propender por la priorización de los medios electrónicos sobre los canales físicos o tradicionales para la interacción entre los usuarios y los operadores de redes y servicios de comunicaciones, lo cual está acorde con las actuales dinámicas de mercado y de relacionamiento social generadas por la evolución y expansión de las TIC e incentivadas con ocasión de la pandemia que actualmente atraviesa el mundo entero.

Sin embargo, consideramos que la regulación que se adopte en este sentido, debe brindar la suficiente seguridad jurídica tanto a los usuarios como a los operadores y especialmente a estos últimos, en el sentido de tener claridad de cuáles son los procesos o interacciones que pueden ser *“migrados a la digitalización”* y si esta digitalización puede hacerse a través de un único canal a elección del operador o si, por el contrario, se requerirá más de un medio digital de interacción con los usuarios para el cumplimiento de la norma.

En este sentido, se observa que la propuesta normativa no hace mención alguna respecto de los actuales canales de interacción con el usuario – a excepción de las oficinas físicas-, por lo que en principio se entendería que permanecen todos los medios de atención diferentes al presencial. Sin embargo, no queda claro si es el usuario o el operador el que podría escoger el mecanismo de interacción en cada caso concreto y si este mecanismo deberá mantenerse durante todo el curso de la interacción (como por ejemplo, la presentación, respuesta y notificación de PQR´s) o si será

válido utilizar uno u otro de manera indistinta, en el caso de que se adopte más de un medio de digitalización.

Por otra parte, resulta claro que la digitalización de “todas las interacciones” y con “todos los usuarios”, es un proceso que debe llevarse a cabo de manera progresiva y que requerirá hacer una serie de inversiones importantes para los operadores, por lo que consideramos que la regulación debe atender a esa realidad y en tal sentido, disponer de un régimen de transición o de unos plazos para su implementación de manera efectiva.

Por último, recomendamos al ente regulador una revisión integral de la Resolución 5050 de 2016, con el fin de ajustar o modificar las disposiciones que puedan presentar contradicción o ambigüedad en su interpretación con las medidas para la digitalización del Régimen de Protección de Usuarios de servicios de comunicaciones, a fin de garantizar la seguridad jurídica tanto de los operadores como de los usuarios.

En este contexto, a continuación, presentamos nuestros comentarios particulares al proyecto regulatorio:

1. El artículo 1 del proyecto regulatorio, propone la inclusión de la definición de “INTERACCIÓN” en los siguientes términos:

***"INTERACCIÓN: En el ámbito del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la presente Resolución, corresponde a los distintos tipos de relacionamiento que pueden ocurrir entre el operador y el usuario, con ocasión de la prestación de los servicios de comunicaciones."***  
*(Destacado fuera de texto)*

En línea con lo expuesto en los comentarios generales, se observa que la definición propuesta hace referencia a los "distintos" tipos de relacionamiento entre el operador y el usuario, lo cual a nuestro juicio resulta muy amplio y ambiguo, por lo que estos relacionamientos deben concretarse a los específicamente dispuestos en el mismo RPU, en el marco de la relación jurídica contractual entre el operador y el usuario.

Así, otro tipo de interacciones que puedan surgir entre el operador y sus usuarios –como promociones y ofertas y cualquier otro tipo de información general-, quedaría específicamente excluida de la definición anotada, dejando libertad al operador de utilizar cualquier medio de interacción.

2. El artículo 4 del proyecto, adiciona lo siguiente:

***"ARTÍCULO 4. Adicionar los numerales 2.1.2.2.11, 2.1.2.2.12 y 2.1.2.2.13 al artículo 2.1.2.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:***

*"ARTÍCULO 2.1.2.2. OBLIGACIONES. Las principales obligaciones del usuario de servicios de comunicaciones son:*

**2.1.2.2.11.** *Actuar de buena fe durante toda la relación contractual.*

**2.1.2.2.12.** *Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes, por hechos que ya han sido objeto de decisión por el operador, excepto cuando correspondan a la presentación de un recurso.*

**2.1.2.2.13.** *Permitir que el operador ejecute labores tendientes a revisar el funcionamiento de los servicios, y en especial permitir la realización de revisiones o visitas técnicas previamente programadas y aceptadas."*

En ese punto, nos parece importante establecer obligaciones a cargo del usuario que permitan un mejor relacionamiento con el operador y que coaccionen al usuario a hacer un uso responsable y proporcional de los derechos que le asisten.

No obstante, consideramos que el incumplimiento de las obligaciones propuestas, debe tener alguna consecuencia para el usuario, así como las tiene para el operador el incumplimiento de sus propias obligaciones. De otra manera, estas obligaciones serían meros enunciados que el usuario puede o no acatar según su conveniencia y, ante situaciones de abuso del derecho de presentar PQR's, por ejemplo, el operador no tendría ningún mecanismo para evitarlo, más allá de recordarle al usuario cuáles son sus obligaciones.

Así, ante el incumplimiento de estas obligaciones, el operador debería estar facultado para terminar de manera anticipada el contrato con el cliente, haciendo efectivas las cláusulas de permanencia si estas se encontraran vigentes o imponiendo algún tipo de sanción al usuario, bien sea económica o de otro tipo.

Ahora bien, dentro del contexto planteado en los párrafos anteriores, sería conveniente precisar cuál sería el procedimiento para que el operador pueda dar terminación efectiva a sus obligaciones frente al usuario por el incumplimiento de estas obligaciones, de tal suerte que esta facultad se ejerza de igual manera con responsabilidad y asertividad por parte de los operadores.

3. En cuanto al artículo 6, el proyecto regulatorio indica lo siguiente:

***ARTÍCULO 6. Modificar el artículo 2.1.12.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:***

*"ARTÍCULO 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO. El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. Si la solicita en medio físico solo el primer duplicado será gratuito. (subrayado fuera de texto)*

De acuerdo con el texto de la norma, el usuario puede solicitar la copia de su factura a través de cualquier medio, a menos que este proceso haya migrado a la digitalización, caso en el cual, según nuestro entendimiento, el único medio tanto para la solicitud de la copia de la factura como para la remisión por parte del operador, sería el medio digital.

Sin embargo, el inciso final de la norma establece que, en todo caso, puede solicitarla por medio físico, dejando abierta la posibilidad de que, aun habiéndose migrado a la digitalización, el usuario podría hacer la solicitud de su factura en medio físico.

Esto no solamente resulta ambiguo, sino además contraría la finalidad y el espíritu del proyecto regulatorio, que es el uso preferente de los medios digitales sobre los físicos o presenciales.

4. El artículo 7º del proyecto regulatorio, señala:

**"ARTÍCULO 7. Modificar el artículo 2.1.13.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

*"ARTÍCULO 2.1.13.2. ENTREGA DE LA FACTURA. El usuario recibirá su factura como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si el usuario autoriza recibir la factura por medios electrónicos, esto no impide a que en cualquier momento solicite la entrega impresa -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. (subrayado fuera de texto)"*

En el mismo sentido del comentario anterior, solicitamos la eliminación del texto, "esto no impide a que en cualquier momento solicite la entrega impresa", con el fin de que sea clara en la obligación de que, si se ha migrado a la digitalización, no es procedente solicitar la factura por medios impresos.

5. El artículo 14 prescribe lo siguiente:

**"ARTÍCULO 14. Modificar el artículo 2.1.24.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

*"ARTÍCULO 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR. El operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto -salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-(subrayado fuera de texto)"*

Considerando que el proyecto señala como parte de la definición de la Digitalización que "dichas interacciones se desarrollarán de inicio a fin a través del mismo canal digital", solicitamos que en el artículo sea eliminada la expresión "a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto", con el fin de promover el uso eficiente del medio digital al cual se haya migrado esta interacción.

De igual manera, consideramos importante precisar que, en caso de que la interacción de las PQR haya sido migrada a la digitalización, este será el ÚNICO medio válido tanto para la presentación como para la notificación de la respuesta por parte del operador y que ninguna manifestación en contrario o diferente por parte del usuario, deberá ser tomada en cuenta por el operador, sin que esto pueda entenderse como una actuación en perjuicio de los derechos de los usuarios.

6. En el artículo 15 del proyecto, se determina:

**"ARTÍCULO 15. Modificar el artículo 2.1.24.5 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

*ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS.*

...

*El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención -salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-. Si lo presenta por escrito esto es en medio físico o electrónico, el operador le suministrará en la oficina física o a través de la página web, según corresponda, un formato (Anexo 2.2 del Título "Anexos Título II" de la presente Resolución) en el que el usuario podrá escoger si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación." (subrayado fuera de texto)*

En este punto, solicitamos tener en cuenta los comentarios frente al artículo anterior.

7. Respecto del artículo 19, el proyecto menciona:

**"ARTÍCULO 19. Modificar el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:**

*"ARTÍCULO 2.1.25.2. OFICINAS FÍSICAS.*

...

*PÁRAGRAFO SEGUNDO: Los operadores de los servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción, no están en la obligación de disponer de estas oficinas, cuando garanticen que todos los usuarios puedan adelantar todas las interacciones, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de medios digitales idóneos."(subrayado fuera de texto)*

Considerando que la implementación de los trámites asociados con la prestación de los servicios de comunicaciones es un proceso que requiere un presupuesto de recursos considerable y que se puede ejecutar de forma progresiva, solicitamos a la entidad que se modifique la expresión "cuando garanticen que todos los usuarios puedan adelantar todas las interacciones" y se incluya que solo se adelantarán en la oficina física los trámites de las interacciones que no hayan sido migrados a la digitalización, teniendo en cuenta que este proceso de modernización se adelanta por etapas.

Por otra parte, solicitamos nos aclaren a qué hacen referencia con "medios digitales idóneos" al final del párrafo y que sea eliminada la expresión "oficina física" en la minuta del contrato de servicios fijos.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Henry Tapiero Jimenez".

**HENRY TAPIERO JIMENEZ**  
Representante Legal Suplente  
**AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.**

Proyectó: C.Romero –D.A.BeltránV.