

Bogotá D.C., 15 de enero de 2021

Doctor
CARLOS LUGO SILVA
Director Ejecutivo
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES
La Ciudad

Asunto: Comentarios al Proyecto de Resolución “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,

Comienzo por extenderle mis más cordiales saludos de parte de la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT, organización gremial que agrupa a las más importantes empresas del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. En ese sentido, hemos venido trabajando por más de 27 años apoyando el desarrollo armónico del Sector TIC en Colombia, bajo las banderas de la promoción y el crecimiento ordenado de la Industria de Tecnología en Colombia, en un ambiente de seguridad jurídica que fomente la inversión y el desarrollo económico y social del País.

En esta ocasión nos dirigimos a Usted, para presentarle nuestros comentarios al Proyecto de Resolución “*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*”.

Comenzamos destacando las acciones de la CRC por promover la digitalización de trámites relacionados con el Régimen de Protección del Usuario (RPU) por medio de una normativa flexible en la cual, a través del principio de autonomía y autorregulación, sean las mismas empresas quienes definan aquellas herramientas digitales que faciliten el cumplimiento del RPU de cara a la protección de usuario. La adopción de esta alternativa permite generar externalidades positivas, que incentivan el uso de medios digitales y reducen los costos que implican medios físicos tanto para los usuarios como para las empresas.

Concordamos con la CRC en que, la adopción de esta alternativa implica que las interacciones que sean digitalizadas conlleven la supresión de la obligación, que estas sean atendidas por canales asistidos, como las oficinas físicas y las líneas de atención. En ese sentido, nos permitimos presentar los siguientes comentarios.

La situación generada a raíz de la emergencia sanitaria por COVID-19, da razones para que la CRC reconsidere su estrategia regulatoria sobre los canales de atención al usuario. La emergencia sanitaria ha obligado a consumidores y operadores a ajustar su comportamiento en forma muy rápida.

Uno de los cambios más evidentes, ha sido la necesidad de utilizar canales digitales para la atención de sus trámites. En ese sentido, es evidente que, a partir de la emergencia sanitaria de inicios de 2020, motivado principalmente por las restricciones de movilidad impuestas por las autoridades, se impulsó la utilización de canales digitales y de autoatención.

Según la consultora Bain & Company, las medidas de cierre adoptadas a raíz del COVID-19 han acelerado la tendencia en los prestadores de servicios públicos en Europa, hacia una mayor utilización de canales digitales para la suscripción de contratos nuevos entre enero y abril de 2020 y una menor utilización de los canales presenciales.¹ Muchos expertos consideran que la crisis generada por el COVID-19 es una oportunidad única en una generación, para adoptar cambios drásticos en los canales de atención a los consumidores.²

En ese escenario, la forma de interacción entre las empresas y sus clientes -incluyendo la atención a estos- será una dimensión cada vez más relevante de competencia en muchas industrias, incluyendo, por ejemplo, la preferencia de algunos clientes por cierto tipo de atención. A medida que se van flexibilizando las restricciones impuestas como consecuencia de la pandemia, los operadores de servicios públicos (*public utilities*) tendrán como prioridad entender cuáles de las transformaciones temporales que han experimentado, se convertirán en transformaciones permanentes.³

La OCDE ha registrado cómo varios reguladores de servicios públicos han ido ajustando la regulación durante la emergencia creada por el COVID-19, con el propósito de reducir las cargas de los agentes del mercado en formas y aspectos muy diferentes. Para la OCDE, este ajuste continuará en el mediano plazo, mientras que los reguladores deciden cuándo y cómo finalizarán las flexibilizaciones regulatorias.⁴ Igualmente, según la OCDE, los reguladores tienen el reto de comprender las lecciones que se deriven de la adopción de las medidas de flexibilización regulatoria con ocasión del COVID-19 y de adaptarlas a los sectores que regulan.⁵

¹ Bain & Co, European utilities revisit channel strategy in the Covid-19 era. Julio de 2020. Puede verse en: <https://www.bain.com/insights/european-utilities-revisit-channel-strategy-in-the-covid-19-era/>

² PWC, "Reimagining Customer Experience post COVID-19 into Recovery". Puede verse en: <https://www.pwc.com/au/about-us/insights/non-executive-directors/responding-to-customer-behaviour.html>.

³ McKinsey & Company: Power and people: How utilities can adapt to the next normal". Puede verse en: <https://www.mckinsey.com/industries/electric-power-and-natural-gas/our-insights/power-and-people-how-utilities-can-adapt-to-the-next-normal>

⁴ OCDE "When the going gets tough, the tough get going: How economic regulators bolster the resilience of network industries in response to the COVID-19 crisis", julio de 2020. Puede verse en: <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/when-the-going-gets-tough-the-tough-get-going-how-economic-regulators-bolster-the-resilience-of-network-industries-in-response-to-the-covid-19-crisis-cd8915b1/>

⁵ Ibid.

A raíz de la necesidad de distancia física por el COVID-19, la OCDE ha recomendado, como una política central para el sector minorista de distribución, que depende en buena parte de canales presenciales, fortalecer la diversificación de los canales de ventas, ayudando en particular al pequeño comercio a migrar hacia canales digitales.⁶ El razonamiento con el que la OCDE hace esta recomendación, debería ser aplicable a todas las industrias en las que los canales presenciales tengan un peso relevante.

En este sentido, es indispensable tener en cuenta la perspectiva que ofrece el documento de la OCDE ya mencionado (*“Protecting consumers through behavioural insights: Regulating the communications market in Colombia”*)⁷, en el que se identifica la falta de confianza en los usuarios en los operadores para resolver las quejas como principal explicación para la búsqueda, por parte de estos, de “contacto personal” con los operadores.

Por lo tanto, es necesario que el regulador se enfoque en comprender cuál ha sido el comportamiento de los consumidores respecto de la utilización de los canales de atención durante el período de vigencia de las medidas de distanciamiento físico, y con base en ello, diseñe medidas para aprovechar los potenciales cambios en los hábitos de su utilización por parte de los clientes.

Por ejemplo, para ello podrían adoptarse medidas basadas en incentivos para que los consumidores que han empezado a utilizar los canales digitales continúen haciéndolo, a medida que en el futuro se vayan relajando las medidas sanitarias que obligan al distanciamiento físico.

Teniendo en cuenta los argumentos anteriores, nos permitimos proponer los siguientes puntos dentro del proyecto regulatorio en discusión:

1. Mantener la propuesta de digitalización de trámites relacionadas con el RPU, dejando esta como una posibilidad en cabeza de los operadores de migrar algunas de sus interacciones con los usuarios.
2. Mantener las inclusiones que se proponen en las obligaciones de los usuarios, como parte de las medidas que podrían corregir la presentación injustificada, sistemática y reiterada de peticiones, quejas, reclamos y recursos por parte de los usuarios recurrentes, la cual genera serias afectaciones para la prestación óptima del servicio y el cumplimiento de las obligaciones frente a los clientes.
3. Ampliar las modificaciones de los artículos 2.1.24.3., 2.1.24.6. y 2.1.24.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el sentido de eliminar la obligación de responder las PQR en forma obligatoria por el mismo medio en el que sea presentada por el usuario. Esta solicitud se formula bajo el entendido de que, si el usuario tiene registrado un dato que permita el envío

⁶ OECD “COVID-19 and the retail sector: impact and policy responses”, junio, 2020. Puede verse en: <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/covid-19-and-the-retail-sector-impact-and-policy-responses-371d7599/>

⁷ Ver: https://read.oecd-ilibrary.org/governance/protecting-consumers-through-behavioural-insights_9789264255463-en#page1

a través de cualquier medio electrónico en las bases de datos del operador, el operador puede realizar las actuaciones por ese medio, salvo que el interesado solicite expresamente recibir comunicaciones por un medio diferente.

4. Permitir que la información general, como la prevista en los artículos 2.1.10.1, 2.1.25.2 inciso segundo, 2.1.25.3 inciso tercero, 2.1.25.5 y la de los indicadores de calidad en la atención al usuario del artículo 2.1.25.7 se encuentre únicamente en la página web, y no necesariamente en todos los medios de atención al usuario. Lo anterior debido a que este tipo de información no es de carácter particular como tampoco transaccional.
5. Realizar un análisis de los efectos sobre los actores del mercado, que tendría establecer como canal de radicación de PQR las Apps o los servicios de mensajería instantáneos en el marco de este Proyecto. Lo anterior, debido a que a través de estos nuevos medios se atienden en primer contacto los trámites que el usuario requiera, y no es un canal con vocación de radicación de PQRS.
6. Revisar la pertinencia en los cambios propuestos en el indicador de satisfacción en la atención al usuario, toda vez que complejizan este reporte al cambiar el método del cálculo y adicionar múltiples campos, lo cual puede traducirse en afectaciones en la operación por la mayor carga administrativa.

Esperando haber contribuido de manera positiva con nuestros aportes, quedamos atentos a cualquier inquietud o ampliación de la información que consideren pertinente.

Agradeciendo la atención prestada, me suscribo de usted con sentimientos de consideración y aprecio.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'AS Yohai', written over a light blue horizontal line.

ALBERTO SAMUEL YOHAI

Presidente

Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT