Carrera 8 No 20 – 70 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal: 110311
Conmutador: 242 2000

Bogotá D.C., 15 de enero de 2021

AC-DRRI 006/2021
CECO AC030

Doctor
CARLOS LUGO SILVA
DIRECTOR EJECUTIVO
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
digitalizacionrpu@crcom.gov.co
Calle 59 A bis No. 5 - 53
Ciudad

Asunto: *Comentarios frente al proyecto de resolución "Por el 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,

Por medio de la presente comunicación, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (ETB) presenta respetuosamente y dentro de la oportunidad prevista sus comentarios frente el proyecto de resolución publicado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) como resultado del proyecto regulatorio indicado en el asunto.

Compartimos y celebramos la elección de la alternativa regulatoria consistente en "*establecer la posibilidad en cabeza de los operadores de migrar algunas de sus interacciones a la digitalización*", pues permite a cada operador realizar la migración de las interacciones de manera gradual, de acuerdo con su capacidad de inversión, sus objetivos comerciales, y con la posibilidad de priorizar la digitalización de los trámites que cada uno considere más relevantes para mejorar la atención de sus usuarios. Esto último permitirá, además, que los operadores compitan por los usuarios ofreciendo una mejor la calidad en la atención a través del aprovechamiento de las TIC.

Por lo que antes de entrar en el detalle de los comentaros, resumimos las principales oportunidades de mejora así:

- Omnicanalidad: Es preciso que la CRC revise la exigencia de que las interacciones que hayan migrado a digitalización deban iniciar y finalizar a través del mismo canal digital, pues esta exigencia restringe el desarrollo de la omnicanalidad, entendida como la integración de todos los canales de atención, que busca mejorar la experiencia y la atención al usuario.

- Excepción al deber de contar con oficinas físicas: la excepción contemplada debe ampliarse a los operadores que garanticen que la totalidad de las interacciones puedan ser adelantadas a través de *canales no presenciales*, incluida la línea telefónica, dado que

estos garantizan que el usuario pueda ejercer sus derechos sin necesidad de acudir a una oficina física.

- Notificación de las respuestas a PQR: se requiere una precisión respecto de la forma en que deben ser notificadas a los usuarios las respuestas a las PQR, de manera que resulte claro que no es aplicable en ningún escenario la notificación personal prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de la Contencioso Administrativo, que no se compagina con la digitalización de interacciones.

- Nuevas obligaciones de los usuarios: Consideramos necesario que la obligación de los usuarios respecto de las visitas técnicas preventivas o correctivas, se enfoque en permitir el agendamiento, la programación y la realización de la visita. Lo anterior para prevenir que la mala práctica de no recibir las visitas agendadas, migre hacia no permitir el agendamiento y así justificar su conducta en la imposibilidad para acordar agendas.

- Otros artículos cuya modificación es requerida para ser coherentes con la posibilidad de migrar las interacciones con el usuario hacia la digitalización: El RPU actual incluye múltiples disposiciones relacionadas con las posibles interacciones que pueden adelantar los usuarios a través de los diferentes canales de atención y que no fueron objeto de modificación en el presente proyecto de resolución. Por lo tanto, se solicita su ajuste con miras a dar coherencia respecto de la posibilidad de migrar todas las interacciones hacia la digitalización.

- Nuevo artículo sobre la migración de redes de servicios fijos: se requiere la adición de un nuevo artículo en el RPU que permita orientar la relación usuario - proveedor en los casos de migración tecnológica, dado que este tema no se limita al régimen de calidad, ni enfocar a la migración de las redes móviles, como sucede actualmente.

Entendemos que el objetivo principal de este proyecto regulatorio consiste en promover la digitalización de las interacciones que se adelantan en la relación entre operador y usuario, de manera que se impulse la competitividad y el aprovechamiento de las TIC. No obstante, en virtud del principio de mejora normativa, el presente proyecto regulatorio también comprende una revisión integral del RPU, en aras de optimizar el efectivo ejercicio de los derechos y deberes por parte de los usuarios. Así las cosas, los comentarios que presentamos a continuación se dividen en dos secciones: la primera relacionada con las medidas tendientes a promover la digitalización de las interacciones y la siguiente relacionada con otras disposiciones del RPU que consideramos deben ser objeto de revisión:

I. MEDIDAS PARA LA DIGITALIZACIÓN DE INTERACCIONES

En esta sección presentaremos comentarios sobre las modificaciones propuestas por la CRC tendientes a promover la digitalización de las interacciones con el usuario, y sugeriremos otras modificaciones que consideramos fundamentales a efectos de llevar a cabo la digitalización de forma efectiva y coherente:

Carrera 8 No 20 – 70 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB
Código Postal: 110311
Conmutador: 242 2000

1. Frente a la adición del numeral 2.1.1.2.6 al artículo 2.1.1.2 que prevé la posibilidad de migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones con el usuario

El numeral adicionado dispone, entre otras que cosas, que las interacciones migradas a la digitalización *"se desarrollarán de inicio a fin a través del mismo canal digital*".

Esta disposición limita las estrategias de omnicanalidad que consisten en la intención de unificar todos los canales de atención que el operador ofrece al usuario, de tal manera que este no perciba diferencias entre todos ellos. Lo que se busca con esta modalidad de atención es ofrecer al usuario la posibilidad de iniciar su interacción a través de un canal y continuar a través de otro canal de su preferencia, sin que se interrumpa la interacción. En ese sentido, no se trata de redireccionar al usuario a un canal diferente en el que tendrá que iniciar nuevamente su interacción, sino de ofrecerle alternativas para que continúe tramitando la interacción ya iniciada a través de otros canales que pueden ofrecerle mayores facilidades y que garantizan una atención integral.

Según Deloitte, la multicanalidad, entendida como el ofrecimiento de múltiples canales de atención sin integración de la información gestionada por el cliente en cada canal, ha dejado de ser suficiente puesto la heterogeneidad en la experiencia del cliente genera incomodidad y desmotiva la adopción por parte de los usuarios de nuevos canales digitales puestos a su disposición. Por lo tanto, *"[l]a multicanalidad es una experiencia que ha evolucionado hacia la omnicanalidad para lograr que el cliente experimente una interacción homogénea e independiente del canal. Las empresas están obligadas a brindar una experiencia digital consistente desde el punto de vista de la información y del diseño, más completa y atractiva que permita exceder las altas expectativas formadas"*[1].

De acuerdo con lo anterior, la omicanalidad presupone que toda la información de la relación con el usuario esté actualizada e integrada en todos los sistemas y canales del operador para poder prestar un servicio adecuado, sin errores ni reprocesos y coordinar a todas partes implicadas, de manera que la respuesta al cliente sea una sola, aunque detrás haya varias áreas de la empresa interactuando.

Por lo tanto, respetuosamente solicitamos a la CRC eliminar la exigencia de que todas las interacciones deban iniciar y terminar por el mismo canal, con el fin de que los operadores puedan implementar la estrategia de la omnicanalidad en beneficio del servicio al cliente y la experiencia de los usuarios.

2. Frente a la adición del parágrafo segundo al artículo 2.1.25.2 relacionado con la excepción al deber de disponer de oficinas físicas de atención al usuario

Destacamos como positiva la inclusión de este nuevo parágrafo que introduce una excepción a la obligación de disponer de oficinas físicas de atención al usuario en todas las capitales de departamento donde el operador preste sus servicios. Sin embargo, consideramos que la excepción a este deber regulatorio debe extenderse también a los casos en los que el operador garantice que los usuarios puedan realizar la totalidad de las interacciones a través de los

[1] https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/technology/Articulo%20Omnicanalidad.pdf

canales no presenciales -incluida la línea telefónica de atención- y no únicamente a través de canales digitales. Lo anterior teniendo en cuenta que todos los canales no presenciales son medios idóneos para que el usuario pueda ejercer sus derechos, a pesar de que el operador no disponga de una oficina física en su municipio de residencia.

Adicionalmente, esta medida fomentará la competencia entre los operadores quienes buscarán diferenciarse de los demás en cuanto a la calidad de atención que brinden a sus usuarios, dado que existirá un incentivo para migrar la mayor cantidad de interacciones a la digitalización, a fin de brindar a los usuarios la posibilidad de autogestionarse a través de canales digitales y al mismo tiempo liberar la capacidad de la línea telefónica de atención.

Por otro lado, consideramos que la redacción de este parágrafo debe enfocarse en garantizar que el operador ofrezca a los usuarios la posibilidad de adelantar ***todas las interacciones*** a través de canales digitales. Sin embargo, no es viable exigir al operador que garantice que *todos los usuarios* puedan adelantar las interacciones a través de canales digitales, pues ello tiene que ver con aspectos que están por fuera del control del operador como el acceso a un dispositivo (celular o PC) y a una conexión a internet, el conocimiento sobre el uso de canales digitales, o incluso la disposición del usuario a usarlos. De acuerdo con lo anterior, sugerimos la siguiente modificación del parágrafo con el fin de evitar interpretaciones erróneas sobre el alcance de la obligación a cargo del operador:

> ***"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 la totalidad de ~~todos los usuarios puedan adelantar todas~~ de las interacciones con el usuario**,** incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, se puedan adelantar a través de medios no presenciales idóneos."*

Sin perjuicio de la inclusión del parágrafo segundo, consideramos que la obligación de disponer de oficinas físicas debería restringirse a las capitales de departamento en los que el operador comercialice sus servicios. Lo anterior dado que existen ciertos operadores que tienen un modelo de negocio orientado a nichos específicos, por ejemplo, determinados por la ubicación geográfica. Es el caso de ETB que, al ser una empresa mayoritariamente de propiedad del distrito de Bogotá, concentra sus operaciones en Bogotá-Región. Es por esto por lo que el 90% de los usuarios de ETB están ubicados en el departamento de Cundinamarca, y de los usuarios restantes, el 97% están ubicados en solo 5 departamentos. Por lo tanto, la atención de oficinas físicas en las 32 capitales departamentales implica para ETB unos costos de operación altos e ineficientes. En efecto, la atención de las oficinas en los 13 departamentos de más baja utilización supone un costo de 734 millones de pesos al año, lo cual se traduce en un costo promedio anual de 6 millones por usuario.

3. <u>Solicitud de modificación de los numerales 2.1.2.1.3 y 2.1.2.1.4 del artículo 2.1.2.1 relacionados con los derechos del usuario a presentar PQR y a terminar el contrato a través de cualquier medio de atención</u>

Los numerales referidos disponen actualmente que el usuario tiene derecho a *"Presentar **cualquier PQR** (petición, queja/ reclamo o recurso) **a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica),** recibir*

atención integral y una respuesta oportuna" y a *"Terminar el contrato en cualquier momento* ***y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica)****" (NFTO)*.

En la medida que la resolución en comento permitirá que los operadores migren algunas o todas las interacciones con el usuario hacia la digitalización, se requiere la modificación de estos numerales en el sentido de aclarar que el derecho de presentar PQR y a terminar el contrato a través de cualquier medio de atención estará sujeto a que la interacción objeto de la PQR no haya sido migrada a la digitalización.

4. Solicitud de modificación de los artículos 2.1.3.2, 2.1.10.3 y 2.1.10.5 que permiten al usuario elegir la entrega física del contrato actualizado en caso de modificaciones o solicitud de servicios adicionales

Actualmente los artículos 2.1.3.2, 2.1.10.3 y 2.1.10.5 disponen que cuando el usuario solicite o autorice una modificación en su servicio actual o contrate servicios adicionales, *"el operador entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar."*

En la medida que la entrega del contrato actualizado es una interacción susceptible de ser migrada a la digitalización, caso en el cual el usuario recibirá el contrato actualizado únicamente a través de canales digitales, atentamente solicitamos la modificación de los artículos mencionados en el sentido de incluir la frase *"-salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-".*

5. Solicitud de modificación de los artículos 2.1.8.3 y 2.1.8.4 relacionados con la terminación del contrato y la cancelación de servicios a través de cualquier medio de atención

Las solicitudes de terminación del contrato y cancelación de servicios son interacciones que el usuario puede adelantar ante el operador y por tanto son susceptibles de ser migradas a la digitalización. En esa medida, se requiere la inclusión de la frase *"-salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-"* en los artículos 2.1.8.3 y 2.1.8.4, dado que actualmente dichos artículos disponen que dichas interacciones se pueden realizar a través de *cualquiera* de los medios de atención.

6. Solicitud de modificación del artículo 2.1.13.1 relacionado con la información que debe contener la factura de servicios

El literal h) del artículo 2.1.13.1 dispone que en la factura de servicios el usuario debe encontrar información sobre los medios de atención y, puntualmente la oficina física más cercana a la dirección informada por el usuario.

Teniendo en cuenta que la resolución en comento prevé una excepción al deber regulatorio de disponer de oficinas físicas en caso de que el operador garantice que todas las interacciones se pueden realizar a través de canales digitales o no presenciales, consideramos que se requiere una flexibilización de este artículo en el sentido de permitir que el operador

pueda o no incluir en la factura la referencia a las oficinas físicas, dependiendo de si dispone o no de una oficina en el municipio de facturación del usuario.

7. Frente a las modificaciones de los artículos 2.1.12.1 y 2.1.13.2 relacionados con el pago oportuno y la entrega de la factura

Entendemos que las modificaciones introducidas en los artículos 2.1.12.1 y 2.1.13.2 tienen por objeto permitir que el operador pueda migrar a la digitalización la interacción consistente en la entrega de la factura al usuario. Es decir que, si el operador migra dicha interacción a la digitalización y cumple con el deber de información previsto para ello, a partir de ese momento podrá enviar la factura a todos los usuarios solamente a través de medios digitales, sin necesidad de obtener autorización expresa de cada uno.

No obstante, una lectura exegética de los artículos 2.1.12.1 y 2.1.13.2 con las modificaciones propuestas podría llevar a interpretar que únicamente se permite migrar a la digitalización la interacción de entrega de la factura cuando el usuario la haya solicitado, puesto que no se menciona de manera expresa la posibilidad de que la entrega mensual de la factura -sin que medie solicitud del usuario- también migre a la digitalización.

Así las cosas, respetuosamente se sugiere precisar el alcance de las modificaciones, puntualmente la del artículo 2.1.13.2 relacionado con la entrega de la factura, de manera que resulte claro que el operador podrá dejar de enviar facturas físicas incluso a los usuarios no hayan autorizado previa y expresamente recibirla por medios electrónicos, una vez cumpla los requisitos previstos para migrar dicha interacción a la digitalización.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que este proyecto regulatorio comprende una revisión integral del RPU, también estimamos conveniente solicitar en esta instancia que la CRC modifique el artículo 2.1.13.2, en el sentido de permitir que la factura de servicios incluya hasta dos (2) períodos de facturación. Lo anterior dado que existen circunstancias en las que, para garantizar el cumplimiento de otras disposiciones de RPU, se hace necesario facturar más de 1 mes en una misma factura. Por ejemplo, para los casos en los que el usuario incumple su obligación de pagar oportunamente la factura, el RPU prevé (i) que el operador tiene la facultad de suspender el servicio -en cuyo caso deberá suspender también la facturación- y (ii) que el operador debe reactivar el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes. En la aplicación de estas normas puede ocurrir que en la fecha en la que el operador normalmente genera la facturación el usuario aún tenga suspendido su servicio, por lo que no se le genera factura por el periodo de facturación en curso, y que el usuario realice el pago con posterioridad a esa fecha, debiendo el operador reconectar el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes, a pesar de que dicho periodo de facturación no ha sido cobrado. En ese escenario, en la siguiente factura el operador debería tener la posibilidad de cobrar los días del mes anterior en que el usuario tuvo servicio (contados desde la fecha de reconexión), y todo el periodo de facturación siguiente. De no permitirse el cobro de más de un periodo de facturación, el operador se vería conminado en ese escenario a recurrir a acciones distintas del ejercicio de facturación connatural del servicio, sin la posibilidad de suspender el servicio o cobrar intereses, a pesar de no haber incumplido en ningún momento su obligación de facturar en debida forma. Lo mismo puede presentarse en los casos de suspensión voluntaria de los servicios por solicitud del usuario.

Otra circunstancia excepcional que hace necesario el cobro de más de un periodo de facturación en una misma factura se presenta cuando la factura impresa no puede ser entregada al cliente con la antelación mínima que exige el RPU, por causas ajenas al operador como por ejemplo las restricciones a la movilidad que puedan existir por cualquier motivo en los territorios, o las afectaciones que puedan tener los operadores postales. En ese caso, se interpreta como un incumplimiento del operador de servicios de comunicaciones a su deber de facturar oportunamente, lo cual no le deja otra alternativa que realizar el cobro a través de una nueva factura que se emita por fuera del ejercicio connatural de facturación del servicio, lo cual aumenta el riesgo de cartera. Por el contrario, si se permitiera el cobro de hasta dos periodos de facturación en una misma factura, el operador tendría la posibilidad de corregir la situación

En ese sentido, a continuación proponemos la redacción del artículo 2.1.13.2 con los cambios mencionados anteriormente:

> ***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 podrá elegir si quiere ~~autoriza~~ recibir la factura impresa en su domicilio o por medios electrónicos -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario, en cuyo caso el operador enviará la factura a todos los usuarios únicamente a través de canales digitales-. ~~Esto no impide a que~~ El usuario podrá solicitar en cualquier momento copia ~~solicite la entrega impresa -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-~~ de la facturación detallada de períodos de facturación específicos (correspondientes a los 6 periodos anteriores), sin ningún costo, máximo 1 vez en cada periodo de facturación.*
>
> *El periodo de facturación corresponde a 1 mes. La factura podrá incluir hasta 2 periodos de facturación~~correspondiente a dicho periodo le será entregada al usuario en el periodo de facturación siguiente~~.*
>
> *Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej: larga distancia, llamadas móviles desde fijo, roaming internacional, contenidos y aplicaciones), el operador debe facturar este consumo máximo dentro de los 3 periodos de facturación siguientes.*
>
> *Si el operador no ha podido generar la factura, deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el cual no puede ser inferior a 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que le sea enviada la nueva comunicación. En este caso el operador no puede suspender el servicio ni cobrar intereses."*

Finalmente, se solicita a la CRC evaluar la posibilidad de no suspender el proceso de facturación cuando el usuario tenga suspendido el servicio, y en su lugar, permitir al operador seguir facturando, garantizando que el cobro de todo periodo que el usuario no disfrute el servicio sea reversado posteriormente. Así, el operador no deberá incurrir en los traumatismos que genera la interrupción del proceso de facturación, pero se garantizará que el usuario no deba pagar por servicios no disfrutados, mediante la reversión de los cobros correspondientes a los días sin servicio.

8. Solicitud de adición de un nuevo numeral al artículo 2.1.2.2 que disponga la obligación a cargo del usuario de mantener actualizados sus datos personales de contacto

Uno de los aspectos clave para garantizar el éxito de la digitalización de las interacciones con el usuario consiste en que el operador pueda contactar al usuario, no solo para dar respuesta a sus solicitudes, sino también para brindarle información relevante sobre el servicio contratado. Así pues, con el fin de garantizar la contactabilidad, consideramos necesario que se incluya como una obligación adicional a cargo del usuario, la de suministrar su información de contacto de manera cierta y precisa y actualizar los datos cuando sean objeto de modificación o cuando el operador así lo requiera.

Esta obligación, que también se encuentra prevista en la regulación del sector financiero, es importante porque no todos los datos de contacto de los usuarios están disponibles en las bases generales de información.

9. Solicitud de modificación de los artículos 2.1.24.3, 2.1.24.6 y 2.1.24.9 relacionados con la notificación de las respuestas a las PQR de los usuarios

El artículo 2.1.24.3 del RPU actual dispone que *"el operador dará respuesta a la PQR 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"* (NFTO). Adicionalmente, el artículo 2.1.24.6 establece que *"La decisión del operador le será* ***notificada al usuario a través del mismo medio por el cual presentó la PQR*** *(…)"* (NFTO).

De los artículos citados se desprende, en nuestra opinión, que para efectuar la notificación de la respuesta a la PQR no se requieren trámites adicionales al envío de esta a través del mismo medio en que el usuario haya presentado la PQR. No obstante, con el objetivo de precisar la forma de notificación de las decisiones y eliminar otras posibles interpretaciones de la norma actual, consideramos necesaria una modificación de los artículos 2.1.24.3, 2.1.24.6 y 2.1.24.9 que permita el uso generalizado de canales digitales para enviar y notificar la respuesta a las PQR, como regla general, siendo la excepción el uso de medios físicos.

Así pues, ETB presenta la siguiente propuesta de modificación de los artículos referidos:

> ***ARTÍCULO 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR, ENVÍO Y NOTIFICACIÓN.*** *El operador resolverá[2] 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~~ y enviará la*

[2] Se debe tener en cuenta que el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, establece que el plazo de quince (15) días hábiles se prevé para *resolver* la PQR:
"ARTÍCULO 54. RECURSOS. Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios. El recurso de apelación lo resolverá la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control en materia de usuarios. Las solicitudes de los usuarios, así como los recursos de reposición y apelación, deberán **resolverse** dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por el proveedor, o su interposición o recibo en la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control, respectivamente. (…)"

respuesta al usuario a través de correo electrónico, mensajes de texto, o cualquier otro medio digital que garantice la entrega de la respuesta al usuario, sin que se requieran trámites o requisitos adicionales para que el usuario se entienda notificado. En caso de que no sea posible realizar la entrega a través de un medio digital, la respuesta a la PQR podrá enviarse por medios físicos a través de cualquier servicio postal autorizado para el efecto, caso en el cual tampoco se requerirán trámites o requisitos adicionales para surtir la notificación al usuario.

En caso de que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá quince (15) días, hábiles adicionales, para ~~dar respuesta a~~ resolver la PQR.

Si el ~~usuario no recibe respuesta~~ operador no resuelve la PQR dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio."

ARTÍCULO 2.1.24.6. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. *Cuando un operador resuelva una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), la decisión deberá contener:*

a) El resumen de los hechos en que se soporta la PQR;
b) La descripción de las acciones adelantadas por el operador para verificar los hechos presentados por el usuario;
c) Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión;
d) Si procede recurso y el plazo que tiene para presentarlo.

La decisión del operador en relación con la PQR, le será enviada y notificada al usuario conforme lo establecido en el artículo 2.1.24.3. de la presente resolución. ~~Notificada al usuario a través del mismo medio por el cual presentó la PQR, salvo que este indique al operador que desea ser notificado a través de un medio distinto o por imposibilidad técnica deba ser notificado a través de correo electrónico, si el operador cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será enviada a través de medio físico.~~

ARTÍCULO 2.1.24.9. PQR TRASLADADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL. *Los operadores deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) que les sean trasladadas por parte del Gobierno nacional, las cuales serán respondidas directamente al respectivo usuario conforme lo establecido en el artículo 2.1.24.3. de la presente resolución. ~~A través del mismo medio utilizado por este para la presentación de la PQR, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o aquella norma que la modifique o sustituya.~~*

10. Frente a las modificaciones del modelo de contrato único de servicios móviles pospago, modelo de condiciones generales del servicio prepago y modelo de contrato único de prestación de servicios fijos

En primer lugar, solicitamos que en cada uno de los modelos de contrato se incluya en la sección denominada PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO la obligación consistente en actuar de buena fe durante toda la relación con el operador.

En segundo lugar, si bien en el texto previo a los modelos de contratos previstos en los formatos 2.3.1 y 2.3.2 la CRC dispuso que *"(…) en caso de haber digitalizado alguna interacción con sus usuarios,* [el operador] *deberá editar en la cláusula del contrato correspondiente a la respectiva interacción el término "cualquiera de nuestros medios de atención", indicando los canales de atención a través de los cuales se puede adelantar la misma",* consideramos que adicionalmente se debe modificar el numeral 2 de la sección "CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)" de los modelos de contratos.

Lo anterior dado que actualmente en el numeral 2 de dicha sección se indica que el usuario puede presentar *cualquier* queja, petición o recurso a través de los medios de atención listados en el numeral 1 (oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas), lo cual dejará de ser cierto en la medida que los operadores empiecen a migrar algunas o todas las interacciones hacia la digitalización. En vista de lo anterior, sugerimos respetuosamente que en el numeral 2 de dicha sección de los contratos se haga referencia al Código de Transparencia en la Digitalización, de tal forma que el usuario sea informado sobre la existencia de dicho documento desde el momento en que celebre el contrato y pueda consultar cuáles de las interacciones podrá adelantar únicamente a través de los canales digitales de los que disponga el operador.

En tercer lugar, se solicita a la CRC eliminar el siguiente recuadro que figura antes del espacio previsto para la firma del usuario de aceptación del contrato en el modelo de contrato único de servicios móviles pospago:

ENVIE UN SMS GRATUITO CON LA PALABRA "CONTRATO"
O "CONTRATO DIGITAL"PARA RECIBIR UNA COPIA
FÍSICA O ELECTRÓNICA DE ESTE DOCUMENTO AL 85432

Lo anterior toda vez que la posibilidad de solicitar una copia del contrato enviando un SMS al código 85432 no se encuentra prevista en el RPU actual y, de hecho, ese recuadro había sido eliminado previamente del modelo de contrato regulado dispuesto en la Resolución CRC 5111 de 2017, por lo que no hace parte del modelo de contrato vigente a la fecha. Incluir nuevamente ese recuadro en el contrato sería un reproceso e iría en contra de la posibilidad de migrar dicha interacción (la solicitud de copia del contrato) a los canales digitales que disponga el operador, más aún cuando actualmente el usuario puede solicitar su contrato a través de Mi ETB, chatbot y demás canales digitales.

En cuarto lugar, se plantea la necesidad de modificar la sección de "PAGO Y FACTURACIÓN" de los contratos de servicios móviles pospago y de servicios fijos en el sentido de tener en cuenta la posibilidad de que el operador migre totalmente a la digitalización la interacción de entrega de la factura, puesto que en dicho caso no se requerirá la firma del usuario para autorizar la entrega de la factura únicamente a través de canales digitales.

En quinto y último lugar, en el marco de la revisión integral del RPU, se solicita a la CRC estudiar la posibilidad de crear un segundo anexo en los contratos de servicios móviles pospago y servicios fijos, destinado a detallar los servicios de valor agregado (SVA) que el usuario decida contratar, los cuales son adicionales al plan de telefonía, internet y/o televisión. Esta solicitud se realiza debido a la gran variedad de SVA a disposición del usuario y del poco

espacio disponible en los contratos regulados para detallarlos, así como la necesidad del operador de tener una prueba de la aceptación de estos por parte del usuario, especialmente en los casos en los que el usuario decide contratar un SVA de forma posterior a la contratación de los servicios de su oferta básica.

11. Frente a la modificación de los Formatos 4.3 y 4.4 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información

En las modificaciones propuestas por la CRC respecto de los Formatos 4.3 y 4.4, se contemplan la aplicación móvil y los servicios de mensajería instantánea como medios de atención al usuario, lo cual no resulta conveniente ni compatible con la alternativa regulatoria elegida por la CRC para este proyecto regulatorio consistente en "*establecer la **posibilidad** en cabeza de los operadores de migrar algunas de sus interacciones a la digitalización*".

En efecto, catalogar de entrada a la aplicación móvil y a los servicios de mensajería instantánea como medios de atención al usuario, implicaría que desde la fecha de entrada en vigencia de la resolución estos canales tendrán que cumplir todas las exigencias previstas en el artículo 2.1.25.1, entre las que se encuentran la posibilidad de recibir y tramitar cualquier tipo de PQR.

Si bien ETB dispone en la actualidad de una aplicación móvil y de WhatsApp como servicio de mensajería instantánea, estos canales están destinados por el momento a interacciones transaccionales y/o de información que se pueden solucionar en primer contacto, como por ejemplo la consulta de la factura, el cambio de contraseña WiFi, entre otros, pero no para la radicación de cualquier tipo de PQR, pues aún se está trabajando en la implementación de esta opción que requiere inversiones en desarrollos tecnológicos, así como disposición y capacitación de personal. En ese sentido, es preciso que la CRC contemple a la aplicación móvil y a los servicios de mensajería instantánea como medios de atención opcionales, o en su defecto, que otorgue un plazo de implementación más amplio a efectos de que los operadores puedan cumplir con todas las exigencias que ello acarrea.

Aunado a lo anterior, es preciso señalar que las modificaciones en los reportes periódicos de información contenidos en los Formatos 4.3 y 4.4 implican costos para los operadores, pues se requieren adecuaciones y desarrollos en los sistemas de información que permitan recopilar la información requerida por tipo de interacción y por canal, y extraerla de manera oportuna y compilada a efectos de presentar los reportes.

Puntualmente la modificación propuesta en el formato 4.4 implica que el nivel de satisfacción del usuario ya no se obtendrá respecto de cada canal de atención, sino que deberá medirse para cada tipo interacción a través de los distintos canales de atención, lo cual desconoce la estrategia de omnicanalidad descrita anteriormente hacia la cual deberán migrar los servicios de atención al cliente. Además, con las modificaciones incluidas en esta resolución ya no se exigirá el reporte de un promedio del nivel de satisfacción obtenido a partir de la calificación asignada por los usuarios encuestados, sino que deberá desagregarse la cantidad de usuarios que hayan elegido cada uno de los cinco niveles de satisfacción (muy insatisfecho, insatisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho, satisfecho o muy satisfecho). Todo lo anterior

aumenta la complejidad y el volumen de las mediciones, lo que a su vez aumentaría significativamente el costo de la certificación por parte de un auditor externo.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que el hecho de solicitar mediciones de nivel de satisfacción del usuario para cada tipología de interacción y poa da canal implica que se deben tomar muestras más amplias a efectos de lograr que las mismas sean estadísticamente representativas, lo cual también conlleva un alza en el costo de las mediciones. Asimismo, incluso aumentando el volumen de muestras, se corre el riesgo de no alcanzar la representatividad y el margen de error exigidos, dado que hay ciertas tipologías con poco tráfico respecto de las demás.

Por los motivos expuestos, solicitamos a la CRC revaluar la necesidad y pertinencia de incluir estas modificaciones en los Formatos 4.3 y 4.4, especialmente en un año en el que la capacidad de gasto e inversión de los operadores se encuentra limitada por los efectos económicos negativos derivados de la pandemia del Covid-19. En caso de insistir en las modificaciones, atentamente solicitamos que estas tengan un periodo de implementación más amplio y entren a regir en el mes de enero de 2022.

12. <u>Solicitud de flexibilización del formato para presentación de PQR a través de oficinas virtuales previsto en el Anexo 2.2</u>

Actualmente el formato dispuesto en el Anexo 2.2 para la presentación de PQR a través de oficinas virtuales contiene el campo "*Objeto de la petición solicitud o recurso"* que corresponde a un texto libre. Allí el cliente debe especificar el producto o servicio respecto del cual requiere radicar su PQR y explicar en detalle su necesidad. Esto hace complejo el diligenciamiento por parte del cliente, así como el entendimiento de su necesidad por parte de la empresa.

Por lo tanto, con el objeto de facilitar al cliente la manera como diligencia el formato, se requiere ofrecer alternativas de autogestión guiada mediante el uso de sistemas de inteligencia artificial, que permita paso a paso, acompañar al usuario en el diligenciamiento del formulario. Por ejemplo, el sistema podrá mostrar al usuario los productos y servicios que actualmente tiene contratados, y este podrá elegir sobre cuál de ellos desea radicar su PQR. Adicionalmente, en la medida que las diferentes peticiones, quejas o reclamos que puede presentar el usuario pueden tener diferentes grados de complejidad, el formato debe poder tener menos o más campos que diligenciar, dependiendo de cada caso, lo cual facilitará el diligenciamiento por parte del usuario y asegurará que la información suministrada sea clara y suficiente a efectos de que el operador pueda resolver integralmente su solicitud y en menor tiempo. Todo lo anterior, permitirá mejorar la experiencia al cliente al sentirse apoyado en el proceso.

En ese sentido, de manera atenta se propone flexibilizar el formato dispuesto en el formato 2.2, en el sentido de prever algunos datos mínimos e indispensables y dejar a los operadores en libertad para establecer e innovar en otros aspectos del formato que lleven a tener una información más puntual y de mejor calidad de las necesidades de los usuarios.

II. REVISIÓN INTEGRAL DEL RPU

En esta segunda sección presentaremos comentarios sobre las modificaciones propuestas por la CRC sobre aspectos no relacionados con la digitalización de interacciones, en virtud de la revisión integral del RPU que llevó a cabo en el marco de este proyecto regulatorio, y sugeriremos la inclusión de nuevos artículos que consideramos que el actual régimen carece y que podrían optimizar el efectivo ejercicio de los derechos y deberes por parte de los usuarios:

1. Solicitud de modificación de los artículos 2.1.25.4 y 2.1.25.5 en lo relacionado con la asignación de CUN

En concordancia con lo dispuesto en la Ley 1978 de 2019, solicitamos la eliminación de la frase *"(para los servicios de telefonía e internet)"* incluida en el texto del artículo 2.1.25.4 y de la frase *"(para los servicios de telefonía e internet) y el número de radicación (para el servicio de televisión por suscripción)"* del artículo 2.1.25.5, en la medida que la asignación de CUN aplica también para los servicios de televisión.

2. Frente a la adición de los numerales 2.1.2.2.11, 2.1.2.2.12 y 2.1.2.2.13 al artículo 2.1.2.2 que introducen nuevas obligaciones a cargo del usuario de servicios de comunicaciones

Consideramos muy positiva la inclusión de las obligaciones referidas a cargo de los usuarios, pues son un primer paso fundamental para hacer frente a la problemática asociada a la presentación sistemática y reiterada de PQR por parte de un grupo de usuarios identificados, por hechos que ya han sido objeto decisión por parte del operador, lo cual afecta gravemente la capacidad operativa de las áreas encargadas de dar respuesta a las PQR.

No obstante, frente a la obligación consiste en actuar de buena fe, consideramos que se debe contemplar un rango de tiempo más amplio. En ese sentido, la exigencia de actuar de buena fe se debería extender a la etapa precontractual, contractual y poscontractual.

Por su parte, frente a la obligación de permitir la ejecución de labores técnicas por parte del operador tendientes a garantizar la prestación continua y eficiente del servicio, es preciso señalar que la experiencia nos ha demostrado que los usuarios recurrentes y de mala fe suelen bloquear la contactabilidad y negarse a la programación de visitas técnicas, por lo cual, de sujetarse a la aceptación del usuario, la obligación podría terminar no produciendo ningún efecto. De acuerdo con lo anterior, sugerimos modificar la redacción del numeral 2.1.2.2.13, así:

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

De otra parte, para resolver de fondo la problemática mencionada, se requiere que el RPU también prevea expresamente las consecuencias jurídicas que derivarían del incumplimiento por parte de usuarios de las nuevas obligaciones previstas. Por ejemplo, en el caso de solicitudes reincidentes que versen sobre hechos que ya sido objeto de decisión por parte del

operador se podría prever que estas no deberán ser respondidas por el operador y el peticionario deberá remitirse a la respuesta previa, sin ello configure un silencio administrativo positivo. De igual forma, para los casos en los que el usuario no permita la realización de una visita técnica, se podría establecer que en esos casos el usuario no podrá reclamar compensación hasta tanto la visita sea efectiva y se constate falla con causa atribuible al proveedor y tiempo de indisponibilidad.

Adicionalmente, en línea con lo anterior sugerimos que el artículo 2.1.2.2 disponga que el incumplimiento del usuario de las obligaciones previstas dará derecho al operador de terminar el contrato de prestación de servicios de manera unilateral, conforme con lo previsto en el numeral 2.1.3.1.3 del artículo 2.1.3.1.

3. Solicitud de adición de un nuevo artículo sobre la migración tecnológica de redes de servicios fijos

Como es de conocimiento de la CRC, la migración tecnológica de las actuales redes de cobre a fibra óptica resulta fundamental para soportar las crecientes necesidades de conectividad de los hogares y negocios colombianos, así como el aumento significativo de dispositivos conectados que traerán el Internet of Things (IoT) y 5G. Lo anterior, sumado al hecho de que los proveedores tecnológicos ya no ofrecerán repuestos y soporte para las redes e infraestructura de cobre, hará que la migración tecnológica deba materializarse en el corto plazo, lo cual beneficiará a los usuarios con mayores velocidades de transmisión y menor latencia; aspectos que han cobrado especial relevancia durante la coyuntura derivada de la pandemia, en tanto abren las puertas para estudiar y trabajar a distancia, acceder a servicios de salud y a servicios de gobierno en línea.

Si bien el actual Régimen de Calidad, compilado en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, contiene una disposición que habilita las migraciones tecnológicas (numeral 5.1.1.3.8 del artículo 5.1.1.3), consideramos que la exigencia de advertir con por lo menos un año de anticipación a los usuarios que el servicio en la única red que soporta su equipo será apagada, resulta idónea para las migraciones de redes móviles, pero no se compagina con las migraciones de redes fijas. En efecto, en las migraciones de redes móviles el usuario debe asumir el costo de un nuevo equipo terminal móvil para poder continuar haciendo uso del servicio, de manera que resulta indispensable que cuente con suficiente tiempo para planear y amortizar la inversión.

Por el contrario, en las migraciones de redes de servicios fijos, el equipo que soporta el servicio (modem o router), por lo general es entregado por el proveedor al usuario en calidad de comodato. En ese sentido, para continuar con el servicio en la nueva tecnología, en la mayoría de los casos basta con que el usuario autorice el ingreso del personal técnico del operador a su hogar o negocio, con el fin de realizar las adecuaciones técnicas y la sustitución del equipo, todo lo cual corre por cuenta del operador.

Por tal motivo, consideramos que el RPU -y no únicamente el Régimen de Calidad- debería contener los lineamientos para realizar este tipo de migraciones, en la medida que se trata de una condición que rige la relación del proveedor con el usuario. En ese sentido, sugerimos la inclusión del siguiente artículo en el RPU:

> ***MIGRACIÓN TECNOLÓGICA DE REDES FIJAS.*** *La migración tecnológica de servicios fijos consiste en el cambio y/o actualización del cableado principal y/o tecnología que soporta la prestación de los servicios, por otro(a) más avanzado(a), eficiente y/o de mejor calidad. Cuando la migración no implique ningún costo para el usuario ni desmejore las condiciones del servicio, el operador deberá darle aviso al usuario con mínimo un (1) mes de anticipación y sustituir los equipos en poder del cliente por otros compatibles con la nueva tecnología.*
>
> *En caso de que el cliente no permita el agendamiento, programación y/o realización de la visita técnica para la sustitución de los equipos antes de la fecha límite informada, el operador podrá terminar el contrato.*
>
> ***PARÁGRAFO.*** *Cuando la migración tecnológica conlleve un costo adicional para el usuario, el operador deberá informarle con 2 meses de anticipación. En caso de no darse la aceptación de la nueva oferta comercial por parte del usuario, el operador y/o el usuario podrán dar por terminado el contrato por imposibilidad técnica de continuar prestando el servicio en la tecnología anterior.*

Aunado a lo anterior, es preciso tener en cuenta que en el marco de un proceso de migración tecnológica pueden presentarse ciertas situaciones excepcionales que no permitan al operador cumplir a cabalidad las disposiciones del RPU. Por ejemplo, en los casos en que la migración tecnológica debe realizarse en el marco del desarrollo de un proyecto de infraestructura de transporte, es aplicable lo dispuesto en la Ley 1682 de 2013, la cual dispone en su artículo 47 que la entidad pública responsable del proyecto de infraestructura de transporte debe determinar la pertinencia de proteger, trasladar o reubicar las redes y activos de servicios públicos, de la industria del petróleo o de tecnologías de la información y de las comunicaciones y la consecuente obligación de los prestadores de dichos servicios de acogerse a lo que determine dicha entidad con ocasión del desarrollo del proyecto de transporte.

Por su parte, el parágrafo 4° del artículo 48 de la mencionada ley dispone que el prestador y/u operador de servicios públicos, deberá informar a la Comisión de Regulación y a la Superintendencia correspondiente sobre el proyecto y el listado de activos y redes involucrados en el traslado, protección y/o reubicación, para que la inversión sea tenida en cuenta en la tarifa regulada del servicio en cuestión. Esta disposición está alineada con los servicios públicos domiciliarios, donde la tarifa es regulada y las comisiones de regulación correspondientes tienen la facultad de fijarla, para lo cual tienen en cuenta las inversiones realizadas por los prestadores de los servicios en las labores de traslado o migración.

Por el contrario, en el caso de los servicios TIC existe libertad de precios, por lo que los operadores están en libertad de fijar las tarifas. No obstante, el incremento de tarifas debe enmarcarse en los incrementos máximos anuales estipulados en el contrato, lo cual no necesariamente permite cubrir las inversiones que se deben realizar en el marco de una migración tecnológica. En ese sentido, los proveedores de redes y servicios de comunicaciones pueden ver restringida la posibilidad de migrar las redes y ofrecer servicios

de mayor calidad, por la imposibilidad de incrementar las tarifas o terminar los contratos de los usuarios que tengan planes cuyas tarifas no permitan soportar las inversiones.

Ante la imposibilidad de prever estas situaciones excepcionales respecto de cada proyecto, sugerimos incorporar en el RPU una disposición que permita a los operadores solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio la flexibilización temporal y particular del régimen, de manera que sea posible llevar a cabo proyectos de importancia estratégica y/o de interés general, estableciendo un plan de acción tendiente a proteger los derechos de los usuarios. En ese contexto sugerimos la inclusión del siguiente artículo:

> ***PROYECTOS DE IMPORTANCIA ESTRATÉGICA PARA LA NACIÓN O ENTIDADES TERRITORIALES.*** *La Superintendencia de Industria y Comercio podrá, por solicitud de un operador, flexibilizar o exceptuar la aplicación de alguna(s) disposición(es) del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones vigente, de forma temporal y particular, con el objeto de permitir el desarrollo de proyectos de importancia estratégica y/o que favorezcan el interés general, el cierre de la brecha digital o la evolución tecnológica, bajo el monitoreo y la supervisión de la Superintendencia de Industria y Comercio con miras a garantizar la protección de los derechos de los usuarios.*

4. <u>Solicitud de adición de un nuevo artículo que prevea un mecanismo alternativo para la actualización de la titularidad del contrato</u>

En el RPU actual, el único mecanismo previsto para realizar el cambio o actualización del titular del servicio de comunicaciones es la cesión del contrato. Esta figura jurídica, sin embargo, no resulta aplicable a todos los escenarios que se presentan en la realidad. Al respecto, es preciso recordar que anteriormente los servicios de telecomunicaciones pertenecían a la categoría de servicios públicos domiciliarios, sujetos a lo previsto en la Ley 142 de 1994, por lo que la titularidad del servicio estaba en cabeza del propietario del predio en el que éste se encontraba instalado.

Con la expedición de la Ley 1341 de 2009, el servicio de telefonía dejó de ser un servicio público domiciliario y, en consecuencia, a partir de ese momento se considera que el titular del servicio es el usuario que suscribe el contrato y no tiene ninguna relación con el propietario del predio.

Como consecuencia de esa transición, operadores antiguos como ETB que lleva 136 años en el mercado, evidenciamos en la actualidad múltiples casos en los que el usuario que usa y paga el servicio, no es titular de este y ni conoce a dicha persona. Esto deja al usuario en una situación en la que no se le permite solicitar o autorizar cambios de plan, entre ellos autorizar la migración tecnológica y recibir el nuevo equipo en comodato, en la medida que no figura como titular del servicio y no es posible realizar en una cesión por imposibilidad de ubicar al cedente.

Teniendo en cuenta lo anterior, ETB sugiere el planteamiento de una alternativa regulatoria como la descrita a continuación, para los usuarios que se encuentran en esta situación y quieran figurar como titulares de los servicios que usan y pagan mensualmente.

MECANISMO ALTERNATIVO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE TITULARIDAD DEL CONTRATO. *En caso de que el usuario que usa y paga el servicio no sea la persona que celebró el contrato, y este no tenga conocimiento o relación con aquel, el usuario podrá solicitar al operador la actualización de la titularidad del contrato, para lo cual deberá presentar una declaración mediante la cual manifieste ser el usuario del servicio y/o pruebas que acrediten su residencia o relación con el predio en el que se encuentra instalado el servicio.*

El operador dará respuesta a la solicitud dentro de los 15 días hábiles siguientes.

Esperamos con estos comentarios contribuir al desarrollo del proyecto regulatorio en cuestión.

Cordialmente,

LUDWIG CHRISTIAN CLAUSEN NAVARRO
Director de Regulación y relaciones Institucionales

Elaboró: Ana Isabel Ortiz Bermúdez. Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales
Revisó: Ludwig Christian Clausen Navarro. Dirección de Regulación y Relaciones Institucionales