



Bogotá D.C., 15 de enero 2020.

Doctor

CARLOS LUGO SILVA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A Bis No. 5 – 53

Edificio Link Siete Setenta Piso 9

La ciudad

Asunto: Comentarios al proyecto de Digitalización del Régimen de Protección a Usuarios de servicios de comunicaciones.

Respetado doctor Lugo,

En alcance al proyecto regulatorio expedido “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” donde se muestra el posible articulado para digitalizar el régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, desde COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP., UNE TELECOMUNICACIONES S.A. y EDATEL S.A. ESP. - en adelante TIGO, expondremos algunas dudas y comentarios para que sean tenidos en cuenta antes de la expedición de la Resolución final y los PRST contemos con la claridad que ameritan las obligaciones allí dispuestas.

Si bien estamos de acuerdo con la disposición de la CRC para que cada PRST adelante la digitalización de las diferentes transacciones a la medida de sus posibilidades, pensando en maximizar el beneficio a los usuarios y acorde con la estrategia empresarial, si es necesario precisar algunos entendimientos acerca de los conceptos que impliquen la digitalización de transacciones o interacciones con el usuario, así como también entender la manera como la CRC pretende medir la satisfacción de los usuarios y los tiempos otorgados para realizar los ajustes contemplados en el proyecto de Resolución.



Comentarios Generales

En primer lugar, manifestamos estar de acuerdo con la selección de la alternativa 2 dentro del análisis de impacto normativo realizado por la Comisión, puesto que es la alternativa que maximiza el beneficio del usuario y a su vez tiene en cuenta, como bien se menciona en la descripción, la viabilidad de digitalizar las transacciones por parte del PRST partiendo de la facilidad de implementación, estado actual de digitalización y cantidad de interacciones. Desde TIGO, vemos necesario que sumado a los esfuerzos que ya ha realizado la CRC para disponer de un borrador con las obligaciones que den cumplimiento a la alternativa seleccionada para digitalizar el régimen de protección al usuario, se tenga en cuenta el trabajo que también se ha venido adelantando con la SIC en el ámbito de PrevenSIC para la modificación de las respuestas a la PQR, pues es necesario que se mantenga una coordinación con el ente de control y se contemple el trabajo que desde el modelo preventivo se ha venido adelantando con los PRST.

Adicionalmente, solicitamos a la CRC dar claridad a la relación entre interacción y PQR, entendiendo esta última como una especie de interacción que genera un trámite y una respuesta particular por parte del PRST. Es necesario que desde el proyecto regulatorio la CRC pueda generar mayor claridad tanto para el PRST como para el usuario, dando a conocer las características que conforman una interacción.

Otro aspecto relevante que consideramos necesario precisar, es acerca de la definición sobre digitalización, ya que se exige que dé inicio a fin, las interacciones se resuelvan por un mismo canal. Sin embargo, en la práctica ocurre que algunas interacciones deben ser escaladas y no podrán ser manejadas todo el tiempo a través del mismo canal digital, por lo que se sugiere, se modifique la definición de manera tal que la interacción inicie y finalice por el mismo canal, más no que toda la interacción, puesto que existen diferentes escalamientos que en ocasiones se requieren para cumplir con las solicitudes de los usuarios.

Igualmente, teniendo en cuenta lo novedoso que puede ser para algunos usuarios que las interacciones migren a un canal digital únicamente, solicitamos a la CRC que abra y contemple la posibilidad de regresar una transacción ya migrada a nivel digital a los canales tradicionales en el caso de que los usuarios no logren acceder a la transacción con el número de interacciones esperado por la compañía. Como bien se conoce, existen usuarios de los servicios de comunicaciones que son resistentes al

cambio y lo que no es objetivo del proyecto regulatorio es degradar la prestación del servicio.

De la misma manera, frente al conteo de interacciones (Únicas) se solicita a la CRC que acote cómo debe realizarse el conteo, se sugiere que se tenga en cuenta el proceso desde su inicio hasta el final, de allí que la interacción que entra en un medio de atención y que puede escalar a otros medios, debería contarse una única vez desde que entra al canal de atención inicial y de ahí se otorgue clasificación.

Además de lo mencionado, la CRC debe contemplar que los cambios al exigir que las PQR en el servicio de televisión cuenten con un Código Único Numérico (CUN) y los nuevos cambios contemplados en los formatos 4.3 y 4.4 con respecto a la cantidad de interacciones y la variación de los medios de atención descritos en el formato, requieren un tiempo de adecuación por parte de los PRST para cumplir con lo propuesto en el proyecto. Lo anterior, implica desarrollos y ajustes en sistemas de información, realización de pruebas y capacitación al personal de servicio, por lo que se solicita a la CRC que conceda un tiempo de implementación, donde la modificación de los formatos empiece a regir a partir del 4Q de 2021 y el CUN para el servicio de televisión opere a partir de diciembre de 2021.

Comentarios Específicos

- Artículo 1. Teniendo en cuenta la definición de “Interacción” contenido en el proyecto de Resolución, esta debería resaltar una acción precisa general (Ingresar, relacionar, conciliar, comunicar) y no darse como sustantivo. Como lo menciona el borrador “corresponde a los distintos tipos de relacionamiento” que hace de su interpretación un formato difícil a la luz de la implementación y de cara al entendimiento por parte de los usuarios.

Interpretamos que la “interacción” a la luz de RPU es cualquier tipo de solicitud en el cual el usuario ingresa a un medio de atención a generar una actividad respecto a su producto y con una respuesta por parte del PRST. Por lo tanto, se solicita a la CRC adicionar un párrafo en este artículo que aclare el concepto de interacción, para lo cual se propone la siguiente redacción: “No se considera interacción aquella información que esté a disposición del usuario por voluntad del proveedor de redes de servicios de telecomunicaciones o en cumplimiento de alguna normatividad.”

- Artículo 3. La definición de digitalización debe ser modificada de manera tal que se contemple la posibilidad de que contactos intermedios entre el inicio y el fin de una interacción con el usuario, pueda ser escalada a otro canal o por otro medio para aclaración de dudas o respuestas necesarias que orienten al operador con la solicitud inicial por parte del usuario.
- Artículo 4. Con respecto a las nuevas obligaciones de los usuarios adicionadas con base en lo planteado por la CRC, desde TIGO vemos de manera positiva la inclusión de las mismas en el Régimen de Protección al Usuario (RPU), sin embargo solicitamos a la CRC que los PRST podamos tomar acciones jurídicas contra ese tipo de prácticas realizados por los usuarios, las cuales generan afectaciones económicas a los PRST, degrada la prestación del servicio y dificulta respuestas oportunas a otros usuarios cuando generan PQR. Solicitamos se establezca la posibilidad para que en caso de incumplimiento de las obligaciones adicionadas los PRST podamos terminar de manera unilateral el contrato de prestación de servicios.
- Artículo 14. Como bien fue mencionado al inicio de este documento, solicitamos a la CRC tenga en cuenta el trabajo que se ha venido adelantando con la SIC bajo su modelo de prevención y el artículo quede redactado de la siguiente manera:

“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, y enviará la 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 -salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. 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.”

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 resolver la PQR.

Si el operador no resuelve la PQR dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a favor del usuario (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario haya 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 17. Respecto al artículo relacionado con el seguimiento de las PQR, se propone la siguiente adición, con el fin que tenga congruencia con los demás artículos propuestos en el proyecto.

“ARTÍCULO 2.1.24.7. SEGUIMIENTO DE LAS PQR. Cuando el usuario haya presentado una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) tiene derecho a consultar el estado del trámite a través de cualquiera de los mecanismos de atención del usuario, -salvo que esta consulta se haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario, suministrando el CUN que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR, ~~cuando esta corresponda a los servicios de telefonía o internet; y el número de radicado cuando esta corresponda al servicio de televisión.”~~

- Artículo 18. Respecto a los requisitos de los medios de atención, ¿Existen algunas condiciones específicas para cumplir con el banner estático en la página web, así como con el contenido que debe ir en la información a los usuarios, la notificación a la CRC y a la SIC o es libertad del PRST decidir acerca del banner y la forma de comunicar a los usuarios y a los entes la migración de interacciones a la digitalización?
- Artículo 19. En cuanto a la obligación de oficinas físicas y el nuevo párrafo agregado, es importante que la CRC tenga en cuenta que los PRST somos responsables de digitalizar las interacciones, más no de garantizar el acceso del usuario a una transacción digital, la obligación del PRST recae en que la interacción sea accesible a través de cualquier medio digital. Por lo tanto, se debe modificar el párrafo de la siguiente manera

“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 sus interacciones se pueden realizar a través de medios digitales idóneos, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, ~~a través de medios digitales idóneos.~~”

- Artículo 22. Debido a que la CRC plantea la modificación del contrato de prestación de servicios móviles, se recomienda ajustar el contrato de manera tal que esté contemplada la expedición de la Resolución 5929 de 2020, donde el término de portabilidad se redujo de 3 a 1 día hábil. A la fecha se evidencia en el contrato el término de 3 días hábiles el cual ya perdió vigencia. Adicionalmente, es válido aclarar que los cambios que se van a generar en el contrato a raíz de una modificación regulatoria a causa del presente proyecto, no deben ser reportados a la CRC.
- Artículo 23. En la modificación del contrato para la prestación de servicios fijos de telefonía e internet y televisión por suscripción, hace falta agregar el siguiente literal, tal y como sí lo contiene la modificación del contrato de servicios móviles.

“a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización”

- Artículo 24. Basado en la modificación que plantea la CRC para los medios de atención del formato 4.3 en su numeral 7 y teniendo en cuenta que dentro del formato 4.3 se presenta el número total de quejas, es de aclarar que las adiciones de los medios de atención puede implicar que se registren quejas dentro de un canal en el momento inicial que se ingresa. Sin embargo, bajo los parámetros en que el canal de atención no preste directamente la atención de quejas de las interacciones y estas sean trasladadas a otros canales, se presenta la duda si el conteo de la queja se realiza en el canal donde finalmente se registra la queja o en el inicial donde ingresó el usuario a manifestarla. Algunos ejemplos de lo anterior son: -Un usuario que entra al canal de atención de aplicación móvil y este canal no cuenta con un registro directo de queja sino que redirecciona esta solicitud a Página WEB. -Un PRST que tiene disponible un canal de atención por una Red Social (Whatsapp)

para temas específicos de atención diferentes a quejas y a pesar de ellos existe un redireccionamiento a otro canal. ¿En qué medio de atención debería contar dichas quejas?

- Artículo 25. La modificación al literal C del formato 4.4. “indicadores de quejas y peticiones” representa una contrariedad de los objetivos planteados en la formulación del árbol del problema con el proyecto de Resolución sobre el Régimen de Reportes de Información Periódica que actualmente tiene en ejecución la CRC. En dicho documento, en uno de sus objetivos, se plantea “Diseñar y aplicar una metodología para la revisión de las obligaciones de reporte de información con enfoque de simplificación y las tendencias de desarrollo tecnológico relacionadas con su gestión y análisis”¹. Es así, que al plantearse una ampliación de la estructura del literal C del formato 4.4 en este proyecto regulatorio, se amplía la carga administrativa generada y no se evidencia en la nueva estructura un análisis claro del beneficio de la desagregación de la información bajo dicho literal, por el contrario, se percibe una recopilación de información que no podrá ser debidamente analizada por la cantidad de datos generados, aparte de implicar una carga administrativa aún mayor para los PRST.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que existe una disparidad de la definición presentada en el ámbito de la interacción y que aún no es posible determinar que dicha definición acoja el componente de PQR's, la información solicitada en el literal C del formato 4.4. presentaría posibles inconsistencias teniendo en cuenta que, en primer lugar, el formato se vuelve poco eficiente al tener 12 interacciones por cada canal, teniendo como resultado más de 60 campos. En segundo lugar, no todas las interacciones presentan un nivel de satisfacción y en su medición no representaría la realidad de la atención de la totalidad de los usuarios, por lo que anteriormente el indicador era medido como el promedio de las calificaciones en el periodo pactado. En tercer lugar, con respecto a las interacciones, es necesario homologar las tipificaciones de los puntos de contacto para agrupar en las interacciones (12) que se sugieren y la realidad técnica y el nivel

¹ CRC.Documento Árbol del problema y objetivos del proyecto. 2019 :
https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/20191120-arbol-problema-objetivos-proyecto-RRI_AA_MD.pdf

administrativo requerido para lo anterior imposibilita una implementación en un periodo menor a 9 meses.

Por todo lo anterior, se solicita este formato mantenga el origen de la información solicitada y conforme al avance de la digitalización de transacciones la CRC posteriormente realice un análisis donde demuestre la necesidad de realizar un cambio del formato.

- Artículo 26. Respecto a las vigencias, inicialmente solicitamos a la CRC corrija los artículos allí descritos relacionados con el CUN, puesto que en el artículo relaciona los artículos 14 y 17 y en el articulado los relacionados con el CUN son el 13 y 17. Adicionalmente, como se expresó en los comentarios generales, se solicita a la Comisión otorgue un plazo mayor para la implementación del CUN, el cual rija a partir de diciembre de 2021, teniendo en cuenta la afectación en los sistemas de información y los esfuerzos que venimos realizando los PRST como consecuencia de la pandemia por el COVID 19. Asimismo, si la CRC contempla las modificaciones en los formatos 4.3 y 4.4 estos nuevos formatos, con las modificaciones propuestas en el proyecto, empiecen a regir a partir del 4Q de 2021 con el fin de acoplar los sistemas de información y cada uno de los medios de atención relacionados en los formatos para medir las quejas y los niveles de satisfacción.

Adición de artículos en el proyecto regulatorio

Una vez revisado cada uno de los artículos que pretende modificar el proyecto de Resolución para la digitalización del régimen de protección al usuario en los servicios de comunicaciones, a continuación, relacionamos algunos apartes que debe considerar la CRC para adicionar al articulado del proyecto regulatorio y crear una congruencia con todo el régimen de protección al usuario (ver subrayado):

- **ARTÍCULO 2.1.2.1. DERECHOS.** Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son:

2.1.2.1.3. 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), salvo que la interacción correspondiente haya

migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario, recibir atención integral y una respuesta oportuna.

2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica), salvo que la solicitud de terminación del contrato se haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario.

- **ARTÍCULO 2.1.8.3. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario, salvo que la solicitud de terminación del contrato se haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. (...)
- **ARTÍCULO 2.1.7.2. CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS.** Cuando el usuario decida contratar la prestación de distintos servicios de comunicaciones a través de un paquete, aplicarán las siguientes reglas:

2.1.7.2.5. En cualquier momento el usuario puede cancelar la prestación de uno o algunos de los servicios que conforman el paquete contratado, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario, salvo que la cancelación de los servicios se haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario.

- **ARTÍCULO 2.1.8.4. CANCELACIÓN DE SERVICIOS.** El usuario que celebró el contrato podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos medios de atención al usuario salvo que la cancelación de los servicios se haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. El operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados.

- **ARTÍCULO 2.1.4.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS. (...)**

Cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima, el usuario encontrará la siguiente información en el contrato y en su factura mensual: (i) el valor total del cargo por conexión; (ii) la suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión; (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima. Adicionalmente, en la factura encontrará el valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo periodo de facturación. En el contrato encontrará dicho valor para todos los periodos de facturación.

La información de que trata el inciso anterior podrá ser consultada por el usuario en cualquier momento a través de los medios de atención del operador, salvo que esta consulta se haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario.

- **ARTÍCULO 2.1.10.5. MODIFICACIÓN DE PLANES.** El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la modificación se dará en el siguiente periodo de facturación.

A más tardar durante el período de facturación siguiente a aquel en que se efectuó la modificación, el operador entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar, salvo que la entrega y/o disponibilidad del contrato actualizado se haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario.

En los anteriores términos esperamos que la CRC acoja nuestros comentarios en aras de maximizar el beneficio a los usuarios mediante la proposición de una medida que permita atender de una manera más eficaz las interacciones con los usuarios, con definiciones claras para cada una de las partes y con el fin de hacer un uso adecuado de la información y el mismo régimen de protección al usuario. Esperamos que



nuestras propuestas sean acogidas al momento de la expedición del documento regulatorio definitivo.

Cordialmente,


CARLOS ANDRÉS TELLEZ RAMÍREZ
Director de Regulación, Implementación e Interconexión
Vicepresidencia de Asuntos Corporativos

