



Bogotá D.C., enero 15 de 2021

Señores:

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES –CRC–

Atn: Carlos Lugo Silva

Director Ejecutivo

**Asunto: Comentarios a Proyecto de
Resolución – Digitalización del Régimen de
Protección a Usuarios**

Respetado Doctor Lugo:

En atención a la iniciativa adelantada por la CRC y aludida bajo el consecutivo citado previamente, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** en adelante denominada **VIRGIN**, se permite presentar sus comentarios frente a la propuesta modificatoria del Régimen de Protección a Usuarios, atendiendo a la problemática planteada en el documento soporte y la estrategia que se busca adelantar en cabeza de los diferentes agentes sectoriales, cuyo objetivo más importante es maximizar el bienestar del usuario, como eje principal.

En primer lugar, nos permitimos manifestar que **VIRGIN** desde el inicio de sus operaciones, ha sido consciente de que el sector de las TIC se caracteriza por contar con un avance exponencial en términos de desarrollo tecnológico, en función de aquellas dinámicas que permitan la resolución en primer contacto de las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, por lo cual consideramos que para este asunto se requiere un marco regulatorio en permanente estudio y actualización en línea con la situación antes descrita, para así establecer si los objetivos fijados se han cumplido a cabalidad o si por el contrario es necesario implementar nuevas alternativas que permitan la resolución de los inconvenientes que se presenten en desarrollo del relacionamiento con el cliente.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante precisar que dada la naturaleza de nuestra operación, los medios de atención empleados en las interacciones entre los usuarios se han planteado de tal forma que el aprovechamiento de las TIC sea una de las principales estrategias. Por consiguiente, VIRGIN al día de hoy no es ajena a esta realidad cambiante, pero que desde luego apoya, dado el interés permanente de la CRC en dinamizar el relacionamiento entre proveedor y usuario.





Si bien en el proyecto de resolución la CRC aclara que la medida no implica que se elimine la obligación de contar con línea de atención telefónica, página web y red social, sino establece la opción de que a través de dichos canales, así como los que se deseen adicionar, se implemente el uso de las TIC; desde VIRGIN consideramos que medidas como la disponibilidad permanente de canales como la línea de atención para la atención de interacciones como el reporte de equipo terminal móvil, activación de recargas, entre otros, podrían no asegurar el cumplimiento del objetivo inicialmente fijado. Lo anterior se justifica en el sentido de que aquellos costos y cargas operativas que se derivan de cumplir con este tipo de disposiciones podrían derivarse en el fortalecimiento de los canales digitales y así contar con una amplia gama de posibilidades de cara al usuario en cuanto a la atención integral de sus solicitudes, por lo que creemos conveniente que de parte de la CRC se podría revisar este aspecto en particular.

Por otra parte, compartimos la necesidad planteada por la CRC de que el usuario haga un uso adecuado de su derecho a presentar PQR y que así no se presenten solicitudes reiterativas o que versen sobre los mismos hechos. Sin embargo desde VIRGIN consideramos que si bien es una obligación de cara al usuario y que se encontraría descrita de manera expresa en la norma, existe la necesidad de establecer un control claro frente a este tipo de conductas, sin limitar de ninguna forma el ejercicio de los usuarios a presentar solicitudes ante su operador, en ocasión a la prestación del servicio.

En caso de requerirse mayor información frente al particular, estaremos atentos a cualquier inquietud, la cual será atendida a la mayor brevedad posible. Agradecemos de antemano el espacio y la atención prestada.

Cordial Saludo,

CLAUDIA CABALLERO ACEVEDO
Customer Service Director
VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.

