

Bogotá D.C., 15 de enero de 2021

**Doctor**  
**CARLOS LUGO SILVA**  
**Director Ejecutivo**  
**COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES**  
[digitalizacionrpu@crcom.gov.co](mailto:digitalizacionrpu@crcom.gov.co)

**Asunto: Comentarios al Documento de soporte y Proyecto Regulatorio  
"Digitalización del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de  
Comunicaciones."**

Respetado Doctor Lugo:

De manera atenta y dentro de los tiempos establecidos para ello, Partners Telecom Colombia S.A.S., (PTC), remite sus comentarios a la iniciativa del asunto.

Sobre el particular, PTC celebra la publicación de esta propuesta, pues como operador entrante pretendemos ser los abanderados de la digitalización y autogestión de trámites en el mercado, sin descuidar ni obviar -por supuesto-, la relevancia que para los consumidores colombianos, representan los medios obligatorios de atención, consagrados de manera expresa en la Resolución CRC 5050 de 2016. Para PTC, la digitalización debería ser la regla general y representa una necesidad inminente para los usuarios y para la evolución de las relaciones entre los operadores y los usuarios

Sin perjuicio de reconocer la intención de la CRC de promover la digitalización de los trámites consignados en el RPU, resulta preocupante que tanto en el análisis de impacto normativo, en el documento de soporte, así como en el proyecto de regulación, no se hubiese contemplado la posibilidad de promover la digitalización de la totalidad de los trámites, sin que por ello su gestión fuera suprimida de los canales de atención obligatorio o de los canales alternativos, como las App, que los operadores ya han implementado con el propósito de mejorar la experiencia de sus clientes en la gestión de trámites de su interés y atención de peticiones, quejas, recursos, entre otros.

En efecto, la opción seleccionada por la CRC y sobre la cual se erige el presente proyecto regulatorio, limita la digitalización a unos cuantos trámites que no reflejan ni siquiera un 50% de los trámites reportados por los PRSTM y analizados por la Comisión dentro del Estudio de Impacto Normativo.

Se trata de una opción, que tampoco se compadece de la realidad Global derivada del Covid-19 y que desconoce las limitaciones, que como consecuencia de su propagación, se han impuesto a la libre circulación de los ciudadanos, lo cual limita, si no anula su posibilidad de acudir a tiendas físicas y de manera correlativa, satura otros canales de atención, como la línea de atención obligatoria, lo que afecta en gran medida el cumplimiento de indicadores de calidad en la atención a los usuarios, pero sobre todo, genera una mala percepción de los mismos, respecto a sus operadores de servicios de telecomunicaciones por circunstancias exógenas y fuera de su control, como lo es la propagación del virus Covid-19 y el manejo de las autoridades del mismo.

En ese orden de ideas, la mejora regulatoria propuesta no debe basarse exclusivamente en criterios económicos, de reducción de costos o de optimización de los recursos, sino que debe procurar igualmente la tutela, protección y atención de los usuarios de servicios de telecomunicaciones a toda la información que les resulte de interés y tenga su origen en los contratos de servicios de telecomunicaciones existentes.

Por otro lado, ante los vacíos existentes en la regulación vigente, respecto a los trámites susceptibles de digitalización por canales o medios autogestionados de atención, como el portal Web, es esta la oportunidad para que dicho medio de atención cuente con la habilitación regulatoria requerida, para poder realizar la mayor cantidad de trámites posibles, de aquellos realizados en las oficinas presenciales.

Así las cosas, resulta preocupante que la CRC hubiese elegido una opción que habilita la transformación digital parcial de los servicios de telecomunicaciones y de las interacciones entre operadores y consumidores a un catálogo limitado de trámites, que no refleja ni las necesidades de la ciudadanía, ni la propuesta de digitalización de trámites que en meses pasados los diferentes operadores dieron a conocer a la Comisión. Pareciera como si los trámites a digitalizar fueran limitados y no reconocidos como una realidad donde la mayoría de los actuales son susceptibles de ser digitalizados. El hecho de circunscribir esta propuesta regulatoria a una cantidad determinada de trámites a digitalizar, limita de manera directa a los operadores para modernizar la relación y las transacciones con los usuarios.

Para PTC la digitalización, así como la redacción de la norma propuesta debería ser tan clara, amplia y universal que realmente permita materializar la promoción de la digitalización de los trámites, donde la mayoría de ellos, de conformidad con la operación, los riesgos y la dinámica de los usuarios fueran digitales y sencillos para los estos.

Consideramos importante manifestar que la digitalización de los trámites de conformidad con el documento de soporte debería garantizar que este proceso de evolución del sector flexibilizaría y le quitaría protagonismo a los canales tradicionales (línea de atención y centros físicos de atención), sin embargo, con la redacción del

proyecto pareciera que como hoy, los medios digitales son simplemente medios alternativos a los medios tradicionales y esto reforzaría una de las causas del problema planteado, que es la falta de uso y de información de los usuarios de estos canales digitales.

En tal sentido, la invitación a la Comisión es a revisar el documento de iniciativa normativa, pues al parecer no está alineada con lo que se lee en el documento de soporte y la intención de la Comisión al analizar la situación que se pretende regular.

Finalmente, PTC celebra la inclusión de la obligación/principio de buena fe en cabeza de los usuarios y la obligación contractual de hacer un uso correcto de los mecanismos y las herramientas de protección que se tienen en el sector, lo anterior teniendo en cuenta que en la regulación actual de servicios de telecomunicaciones se echaba de menos esta responsabilidad en cabeza de los usuarios y esto generaba una posición bastante desventajosa para los operadores, quienes en la actualidad no cuentan con ningún tipo de herramienta de control frente a los usuarios que abusan de su posición contractual en este tipo de relación, donde si bien el operador aparentemente es más fuerte, la relación cada vez es más favorable para el usuario, con unas cargas desproporcionadas en cabeza del operador.

Así las cosas y en conclusión, PTC pone en consideración estas observaciones y espera con las mismas contribuir de manera activa en este proceso de configuración normativa como operador entrante en el mercado, cuyo único objetivo es ser la mejor opción de operador para los usuarios de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

Agradecemos la atención prestada.

Cordial saludo,



**Margarita María Rubio V.**

Gerente de Regulación e Interconexión

[margarita.rubio@wom.co](mailto:margarita.rubio@wom.co)

**Partners Telecom Colombia S.A.S.**