

# DIGITALIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Árbol de problema y objetivos

**Diseño Regulatorio**

Julio de 2020

— [www.crccom.gov.co](http://www.crccom.gov.co) —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

## CONTENIDO

<b>DIGITALIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA. ....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS DEL PROYECTO. ....</b>	<b>6</b>

---

Árbol de problema y objetivos – Digitalización del RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	<b>Página 2 de 7</b>	
	Actualizado: 16/07/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## DIGITALIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

Tal y como se presentó en el documento de “Formulación del Problema”, publicado para conocimiento del sector el día 10 de diciembre de 2019, el problema identificado dentro del presente proyecto regulatorio es: *los medios de atención utilizados en las interacciones entre los usuarios de servicios de comunicaciones y los operadores no están aprovechando en su totalidad las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*

Una vez identificado el problema, se procedió a establecer y explicar sus causas y consecuencias. Así mismo, se determinó su magnitud, se identificaron los agentes interesados y se definieron las preguntas de consulta y validación de dicho problema, causas y consecuencias identificadas, siguiendo la metodología de Análisis de Impacto Normativo -AIN- correspondiente. El árbol del problema que fue socializado con el sector se presenta en la siguiente ilustración:



Árbol de problema y objetivos – Digitalización del RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	Página 3 de 7	
	Actualizado: 16/07/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Con ocasión de la referida publicación, fueron allegados comentarios por parte de los siguientes agentes:

REMITENTE
Universidad Externado de Colombia
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)
Comunicación Celular Comcel S.A. - (COMCEL)
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB)
Colombia Telecomunicaciones (TELEFÓNICA)
Colombia Móvil (TIGO)
Virgin Mobile (VIRGIN)

A continuación, se presenta un resumen de los comentarios que cuestionan el problema, causas y consecuencias propuestos en el documento de "Formulación del problema" y que por su pertinencia ameritan el análisis y respuesta por parte de la CRC.

### Frente al problema

COMCEL indica que la regulación es el problema raíz y que la barrera a la digitalización es que el operador no pueda decidir por cuál canal electrónico o digital pueda ser preferentemente gestionado un trámite.

Por su parte, ETB señala que el problema planteado no contempla el análisis de la carga regulatoria del proceso de atención de PQR, asociada a la exigencia de un número CUN.

### Respuesta CRC:

Al respecto, esta Comisión aclara que tal y como se evidencia en la Ilustración 1, ya se contempla la regulación vigente en materia de protección al usuario como una de las causas del problema, por lo cual la misma será abordada dentro del presente proyecto regulatorio.

Ahora, frente al comentario formulado respecto al Código Único Numérico -CUN-, se recuerda que el mismo ha sido creado como un mecanismo para facilitar el seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos -PQR-, permitiendo así su consecución a través de mecanismos virtuales y permitiendo al usuario y a la Superintendencia de Industria y Comercio, conocer el estado del mismo.

### Frente a las causas

COMCEL señala que existe un sesgo en el análisis al considerar solo los canales de chat o redes sociales.

ETB por su parte, considera que las causas identificadas para el problema definido no lo abordan de manera integral, argumentando que existen barreras regulatorias para la atención de los usuarios, pues el RPU va en contravía de la digitalización.

TELEFÓNICA propone a la CRC tener en cuenta tres causas adicionales del problema, las cuales se describen a continuación: (i) La disposición ilimitada de canales tradicionales para la mayoría de los trámites complejiza la apropiación de canales digitales por parte de los usuarios.; (ii) El nivel de bancarización impacta directamente, el nivel de uso de canales digitales para pagos, recargas y otros trámites; y (iii) Resistencia al cambio por parte de algunos empleados de los operadores que no promueven el uso de canales digitales por temor a perder su empleo ante la migración de canales tradicionales a digitales.

TIGO considera que existe una causal consistente en la reticencia que tienen los usuarios en usar medios electrónicos al tener desconfianza para realizar sus transacciones a través de ellos.

VIRGIN considera que las causas planteadas abordan de manera clara el problema identificado, partiendo de la premisa de que hoy en día la baja apropiación de las TIC de parte de la ciudadanía, la sensación de desconfianza en los medios digitales y la insuficiencia en cuanto a la digitalización integral de ciertos trámites implica que el usuario se sienta mayormente identificado con los canales tradicionales.

La UNIVERSIDAD EXTERNADO señala que uno de los inconvenientes para la digitalización proviene de la misma regulación, en lo relacionado con la obligación de contestar las solicitudes de los usuarios a través del mismo medio por el cual hizo la reclamación.

### Respuesta CRC:

En relación con los comentarios expuestos, la CRC considera que las causas propuestas por los agentes en sus comentarios, se encuentran cobijadas por las identificadas en el documento "Formulación del problema", así: i) las limitaciones generadas por la regulación para el uso de canales digitales en la relación operador - usuario de servicios de comunicaciones, ya se encuentra contemplada en la causa denominada "*El RPU no incorpora el uso de herramientas tecnológicas en la totalidad de sus trámites*"; y ii) la desconfianza y negación de los usuarios para hacer uso de mecanismos de atención alternativos a los tradicionales, ya se encuentra contemplada en la causa denominada "*Baja utilización de canales digitales por parte de los usuarios*", así como en sus subcausas que consideran la "*Desconfianza en medios digitales*", "*Baja apropiación digital*" y "*Brecha digital*".

Finalmente es de mencionar, que la bancarización por parte de los usuarios, así como la resistencia al cambio de los empleados de los operadores, desborda el alcance del actuar de esta Entidad, así como la relación operador - usuario de servicios de comunicaciones. No obstante lo anterior, si en el desarrollo del proyector regulatorio se evidencia la pertinencia, estos elementos serán tenidos en cuenta.

Árbol de problema y objetivos – Digitalización del RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	<b>Página 5 de 7</b>	
	Actualizado: 16/07/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

## Frente a las consecuencias

TELEFÓNICA propone analizar los siguientes aspectos en las consecuencias: la pérdida de bienestar del usuario para acceder a canales que permiten solución en primer contacto, la eliminación del error humano y el acceso a la información 7/24.

### Respuesta CRC:

Al respecto, la CRC considera importante aclarar que, si bien con ocasión del presente proyecto regulatorio se pretende promover el uso de mecanismos digitales en el desarrollo de los trámites que adelanta el usuario ante su proveedor de servicios de comunicaciones, actualmente de conformidad con la regulación vigente, el proveedor puede disponer de las herramientas que considere pertinentes para brindar a sus usuarios a través de sus medios de atención, una solución en primer contacto, así como para brindar al usuario información en línea en cualquier momento.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, no se realizarán modificaciones al árbol de problema inicialmente publicado.

## 2. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

A continuación, se presentan los objetivos del presente proyecto regulatorio

### 2.1. Objetivo General.

Promover el uso eficiente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo de las interacciones entre los usuarios de servicios de comunicaciones y los operadores, a través de sus medios de atención.

### 2.2. Objetivos específicos.

- Promover la digitalización de las interacciones que se lleven a cabo entre operador - usuario, desde el inicio hasta su fin.
- Fomentar el uso y apropiación de las TIC, por parte de los usuarios de servicios de comunicaciones en el desarrollo de las interacciones que adelanten con los operadores.
- Identificar las medidas vigentes del Régimen de Protección a Usuarios que puedan limitar la digitalización de las interacciones entre los operadores y sus usuarios.

Árbol de problema y objetivos – Digitalización del RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	<b>Página 6 de 7</b>	
	Actualizado: 16/07/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Aplicar los criterios de mejora regulatoria con el fin de promover el uso de las TIC en la relación operador – usuario de servicios de comunicaciones.

---

Árbol de problema y objetivos – Digitalización del RPU	Cód. Proyecto: 2000-71-18	<b>Página 7 de 7</b>	
	Actualizado: 16/07/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			