

ACTUALIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Documento de respuesta a
comentarios

Diseño Regulatorio

Marzo de 2020

— **www.crccom.gov.co** —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

ACTUALIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Respuestas a los comentarios realizados a la propuesta regulatoria

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015¹, presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados a la propuesta regulatoria publicada para conocimiento y discusión sectorial *"Por la cual se actualizan algunas disposiciones del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*, publicada para discusión entre el 20 de diciembre de 2019 al 13 de enero de 2020.

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones o sugerencias de los siguientes agentes de sector, los cuales se relacionan a continuación en orden alfabético.

- ASOMÓVIL²
- ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES (ANDESCO)³
- AVANTEL S.A.S.
- CÁMARA COLOMBIANA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES (CCIT)⁴
- COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., UNE TELECOMUNICACIONES S.A. y EDATTEL S.A. E.S.P. (TIGO)
- COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO)
- EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. – ETB S.A. E.S.P. (ETB)
- SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO – (SIC)
- UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA⁵

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan los apartes de cada comunicación en donde se hacen preguntas, comentarios, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, los cuales se presentan agrupados por temas y de forma resumida. Lo anterior, sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, los cuales se encuentran publicados en la página web de la CRC.

¹ Decreto 1078 de 2015, *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*, Artículo 2.2.13,3.2. (Publicidad de proyectos de regulaciones) compilatorio del Artículo 9º del Decreto 2696 de 2004.

² Solicito ampliación de plazo, el cual no fue concedido, respuesta bajo el radicado 2020500477 del 10/01/20

³ Extemporáneo, 14/01/2020

⁴ Solicito ampliación de plazo, el cual no fue concedido, respuesta bajo el radicado 2020500665 del 13/01/20

⁵ Solicito ampliación de plazo, el cual no fue concedido, respuesta bajo el radicado 2020500665 del 10/01/20

Actualización del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones	Cód. Proyecto: 2000-59-1		Página 2 de 16	
	Actualizado: 05/03/2020	Revisado Regulatorio	por: Diseño	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019				

CONTENIDO

1. COMENTARIOS SOBRE EL PROYECTO DE RESOLUCIÓN	4
1.1. ARTÍCULO 2.1.10.6. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS	4
1.2. ARTÍCULOS 2.1.24.3. y 2.1.26.7.2. - SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO EN MATERIA DE TELEVISIÓN	7
1.3. SECCIÓN 24. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS –PQR– Y MEDIOS DE ATENCIÓN.....	9
2. COMENTARIOS ADICIONALES AL PROYECTO REGULATORIO.....	14

1. COMENTARIOS SOBRE EL PROYECTO DE RESOLUCIÓN

1.1. ARTÍCULO 2.1.10.6. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS

ANDESCO

Solicita la eliminación de la obligación de informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre las interrupciones programadas de los servicios, toda vez que no es necesaria en razón a que la SIC eliminó expresamente dicha disposición del Título III de la Circular Única, convirtiéndose en una carga adicional para los operadores de redes y servicios.

Considera que el único destinatario relevante relacionado con los cortos programados de los servicios son los usuarios, y en ese sentido creen que eventualmente este reporte resulta también innecesario para el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, respecto de la pertinencia y la utilidad por parte de este.

AVANTEL

Manifiesta que las interrupciones de los servicios actualmente sólo son informadas al Ministerio y que el hecho de informarlas a la SIC puede generar una carga procedimental innecesaria, más teniendo en cuenta que es un tema de cumplimiento netamente regulatorio, así las cosas, considera necesario realizar la aclaración o la diferenciación que deba hacerse entre los servicios de telecomunicaciones que se deban notificar al Ministerio y cuales a la SIC.

TIGO

Considera que con la modificación propuesta se estaría extendiendo la obligación de reporte de interrupciones programadas de todos los servicios a la SIC, sobrepasando la finalidad de la modificación normativa, que es la de adecuar el RPU a la nueva distribución de competencias realizada por la Ley 1978 de 2019.

Señala que la finalidad de dicho reporte al MinTIC, se encuentra directamente relacionada con la calidad del servicio. Por lo que sugiere que se elimine el reporte a la SIC y se mantenga la obligación solo para los usuarios de los servicios (incluido el servicio de televisión) y el reporte a MinTIC.

CLARO

Indica que si bien el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019, dispuso que la autoridad de vigilancia y control en materia de protección a usuarios es la SIC, la disposición sobre interrupciones programadas refería

era a Vigilancia y Control del MinTIC como autoridad que vigila el cumplimiento del régimen de telecomunicaciones y no como una medida de protección al usuario.

Solicita no informar a la SIC de las interrupciones programadas, dado que el objetivo de informar al MinTIC está relacionado con el cumplimiento de los indicadores de calidad y disponibilidad de los servicios fijos y móviles, que permiten descontar de las mediciones, entre otros, las horas de mantenimiento programadas siempre y cuando hayan sido notificados con antelación a los usuarios, conforme a lo establecido en el CAPÍTULO 1 TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016, así mismo reitera que las propuestas de la CRC deben propender por la simplificación de trámites y no el aumento, por lo que sugiere mantener exclusivamente al MinTIC.

ETB

Solicita que se revise el motivo por el cual la CRC considera que la información de las interrupciones deba ser remitida al MinTIC, toda vez que el motivo del cambio se sustenta en que todas las funciones de protección del consumidor que la Ley asignaba a la ANTV debe ser asumidas por las SIC, la remisión de la información sólo debería dirigirse a esta Entidad y no a la SIC y al MinTIC.

SIC

Considera oportuno que se mantenga la expresión "según corresponda" y adicionalmente se aclare en qué eventos la interrupción debe ser informada a la Mintic y en qué eventos a la SIC.

Respuesta CRC:

Frente a los comentarios recibidos, por **ANDESCO, AVANTEL, TIGO, CLARO** y **ETB** mediante los cuales solicitan la eliminación de la obligación de informar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) sobre las interrupciones programadas de los servicios y sólo informar a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, debe señalarse que el deber de "*informar*" la interrupción programada de los servicios, corresponde a una figura del RPU que tiene por objeto dar a conocer en primer lugar a los usuarios de las afectaciones que pueda sufrir la normal prestación del servicio por hechos o causas conocidas anticipadamente por su proveedor, bajo el entendido de que es el usuario el interesado directo de lo que pueda alterar el servicio contratado.

En línea con lo anterior, una situación similar fue revisada en una de las precisiones a las que fue sometido el RPU, la cual tuvo como resultado la expedición de la Resolución CRC 5197 de 2017⁶, en el sentido de eliminar la autorización previa que efectuaba sobre este tema la CRC, fue así como en el documento de respuestas a comentarios se indicó "*(...) que el aviso de los mantenimientos se justifica*

⁶[https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/DOCUMENTO%20SOPORTE_PRECISIONES%20\(2\)%205111_PUBLICADO.pdf](https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/DOCUMENTO%20SOPORTE_PRECISIONES%20(2)%205111_PUBLICADO.pdf)

Actualización del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones	Cód. Proyecto: 2000-59-1		Página 5 de 16	
	Actualizado: 05/03/2020	Revisado Regulatorio	por: Diseño	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019				

únicamente frente al usuario para que cuente con información precisa sobre la prestación del servicio, por lo cual consideran que la necesidad de autorización por parte de la CRC debe aplicar únicamente para las interrupciones de tráfico en la interconexión, tal y como lo dispone la Resolución CRC 3101 de 2011. (SFT)

Así mismo se indicó que (...) "se procederá en aras de no generar confusión en la aplicación de estas normas a modificar el artículo denominado "Interrupciones programadas de los servicios", en el sentido de eliminar el aparte que dispone "y obtener autorización previa de la CRC", indicando que dicha información debe ser remitida previamente a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sin que ello implique la necesidad de obtener autorización alguna al respecto.". (SFT)

Igualmente, la norma tiene por objeto que las autoridades de vigilancia y control (MinTIC y ANTV en liquidación) con fundamento en las funciones que respecto del régimen de calidad ejercen y ejercían respectivamente, adelantaran las acciones correspondientes en aras de mantener los estándares de calidad fijados regulatoriamente en los niveles esperados.

En ese sentido, y dado que, para este asunto, no es la SIC, el órgano de vigilancia y control llamado a verificar los efectos de las interrupciones del servicio de cara al régimen de calidad, quedando esta competencia enteramente en manos del MinTIC en razón de la propia Ley 1978 de 2019, se acogen los comentarios en el sentido de eliminar la referencia propuesta, además de que podría generar para los PRST, una carga adicional de reporte.

Así las cosas y en aras de continuar y propender por la simplificación normativa se procederá a modificar el artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se retira la referencia de informar a SIC.

En relación con el comentario de la SIC de mantener la expresión "según corresponda", conforme con lo expuesto en el párrafo anterior y en la medida en que se retira del artículo en mención la propuesta de notificación a la SIC, no se acoge el comentario.

De conformidad con lo anterior se procede a ajustar el artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

DISPOSICIÓN VIGENTE	DISPOSICIÓN MODIFICADA
ARTÍCULO 2.1.10.6. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. Cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad	"ARTÍCULO 2.1.10.6. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. Cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el

DISPOSICIÓN VIGENTE	DISPOSICIÓN MODIFICADA
del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o a la Autoridad Nacional de Televisión, según corresponda. En este caso no aplica la compensación automática.	<i>operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Autoridad Nacional de Televisión, según corresponda. En este caso no aplica la compensación automática".</i>

1.2. ARTÍCULOS 2.1.24.3. y 2.1.26.7.2. - SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO EN MATERIA DE TELEVISIÓN

AVANTEL

Señala que el concepto de "comunidad organizada", es ajeno a la regulación y a la prestación de los servicios de comunicaciones diferentes al servicio de televisión. Considera que la inclusión de esta figura sin la diferenciación correspondiente puede generar inconvenientes y riesgos para los operadores e incluso para los usuarios al momento de acudir a los diferentes canales de atención, lo que generaría un incremento en las solicitudes de los usuarios finales.

TIGO

Indica en relación con estos artículos que, es pertinente que la CRC tenga en cuenta la dificultad de aplicar el Silencio Administrativo Positivo ante imposibilidad o circunstancias que están por fuera del operador, como supresión de canales de televisión, cambios en la parrilla de programación, canales para la transmisión de las diferentes señales; por lo cual sugiere revisar la procedencia de una excepción al SAP bajo situaciones especiales.

Respuesta de la CRC:

En relación con este asunto, cabe señalar que el concepto de "comunidad organizada" encuentra su fundamento en el artículo 37 de la Ley 182 de 1995 y la clasificación del servicio de televisión en función de su nivel de cubrimiento territorial, introducida más tarde por el artículo 24 de la Ley 335 de 1996, según el cual, a *nivel local* el servicio será prestado – entre otros – por la comunidad organizada, entendida esta como "(...) la asociación de derecho, integrada por personas naturales residentes en un municipio o distrito o parte de ellos, en la que sus miembros estén unidos por lazos de vecindad o colaboración mutuos para operar un servicio de televisión comunitaria, con el propósito de alcanzar fines cívicos, cooperativos, solidarios, académicos, ecológicos, educativos, recreativos, culturales o institucionales."

En ese sentido, la Resolución CRC 5111 de 2017, compilada en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en armonía con las disposiciones legales aplicables en materia de televisión, acogió dicha referencia al momento de establecer los derechos de los usuarios de servicios de televisión comunitaria sin ánimo de lucro. En razón a esto, las referencias que hace el Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, incluida la actualización que mediante este proyecto se propone a la figura de “comunidad organizada”, debe entenderse estrictamente en el marco de la prestación del servicio de televisión comunitaria sin ánimo de lucro.

Además de lo anterior, resulta clara la redacción de la propuesta objeto de comentarios, en tanto que la modificación de que trata el artículo 6 del proyecto regulatorio recae exclusivamente sobre el artículo 2.1.26.7.2. del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual establece las condiciones que debe atender la comunidad organizada para dar respuesta a la PQR presentada por el usuario, de manera especial e inequívoca para el servicio de *televisión comunitaria sin ánimo de lucro*, sin que pueda derivarse su alcance o aplicación a otro tipo de servicios⁷, los cuales, debe recordarse, tienen su propio desarrollo en otras secciones de la norma compilatoria.

Debido a lo expuesto no se acoge el comentario propuesto por **AVANTEL**, y se mantendrá – para este asunto - la propuesta normativa en su integridad.

En relación con el comentario presentando por **TIGO**, respecto de los supuestos efectos del silencio administrativo positivo debe señalarse que, de conformidad con el artículo 84 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo “[s]olamente en los casos expresamente previstos en disposiciones legales especiales, el silencio de la administración equivale a decisión positiva”. De acuerdo con lo expuesto, el denominado silencio administrativo positivo por corresponder a una institución con expresa reserva de ley para su configuración, obliga a que sea el propio legislador el único válidamente llamado a establecer sus límites o excepciones.

En ese sentido, escapa del ámbito de competencias de la CRC el determinar excepciones o límites a los efectos del silencio administrativo positivo de que trata el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, sin perjuicio de las normas que establecen el régimen de responsabilidad aplicable y sus causales de exoneración, asunto que corresponderá valorar y decidir en el caso concreto y en el marco del procedimiento administrativo que corresponda a la autoridad de supervisión, vigilancia y control, esto es, la SIC.

Por cuenta de lo anterior, no se acoge el comentario propuesto por **TIGO** en el sentido de establecer expresamente excepciones a la aplicación del silencio administrativo positivo bajo determinadas circunstancias.

⁷ Para la relación entre usuario de televisión comunitaria y comunidad organizada aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la Sección 26 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Actualización del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones	Cód. Proyecto: 2000-59-1		Página 8 de 16	
	Actualizado: 05/03/2020	Revisado Regulatorio	por: Diseño	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019				

1.3. SECCIÓN 24. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS –PQR– Y MEDIOS DE ATENCIÓN.

ETB

Indica que con el ánimo de brindar transparencia a las obligaciones de los PRST, solicita revisar la concordancia entre el artículo 2.1.24.3 que se refiere a las respuestas de las PQRs y el artículo 2.1.24.5 RECURSOS PARA TELEFONÍA E INTERNET, precisando que los recursos proceden en el caso de los servicios de “comunicaciones”, y no solo para telefonía e internet.

Solicita se revise y de claridad a lo establecido en el artículo 2.1.24.7 del RPU, el cual se encuentra en armonía con lo dispuesto en el artículo 2.1.24.2 sobre la aplicación del CUN para las PQR relacionadas con el servicio de televisión por suscripción.

SIC

Indica que conforme a la modificación realizada por el artículo 2 de la Ley 1978 de 2019, al parágrafo del artículo 1 de la Ley 1341 de 2019, el cual señala: “(...) *Para todos los efectos de la presente Ley, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión. (...)*” es claro que el régimen jurídico de protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones resulta aplicable al servicio de televisión, régimen del cual hacen parte los artículos 53 y 54 de la Ley 1341 de 2009.

Conforme lo anterior, solicita la modificación o aclaración en el numeral 2.1.24.1.3. en que se define “RECURSO” y en el artículo 2.1.24.5 relacionado con el derecho a interponer los recursos de reposición y en subsidio de apelación, haciendo referencia de manera general a los servicios de comunicaciones o precisando que también es aplicable respecto al servicio de televisión.

Por otra parte, considera que es oportuna la actualización de las disposiciones del RPU relacionadas con la asignación del CUN y el seguimiento de las PQR a través de dicho código, con el fin de que se precise si el CUN aplica también para PQR relacionadas con televisión y cuál es el número que se debe suministrar a los usuarios.

Señala que conforme al artículo 2.1.24.7., el CUN servirá para hacer seguimiento únicamente a las PQR que correspondan para servicios de telefonía e internet y para el servicio de televisión se deberá utilizar el número de radicado. Así las cosas y comoquiera que la Ley 1978 de 2019 estableció que la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de servicios de televisión, considera oportuno aclarar lo correspondiente a la asignación del CUN por parte de los operadores de televisión por suscripción y televisión comunitaria.

TIGO

Actualización del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones	Cód. Proyecto: 2000-59-1		Página 9 de 16	
	Actualizado: 05/03/2020	Revisado Regulatorio	por: Diseño	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019				

Solicita la revisión en su totalidad de la SECCIÓN 24 de la Resolución CRC 5050, por parte de la CRC y SIC, a efectos de estar alineados conforme a sus competencias y propone las siguientes modificaciones:

"SECCIÓN 24. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS –PQR- Y MEDIOS DE ATENCIÓN.

ARTÍCULO 2.1.24.1. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS –PQR-. Se entiende por:

(...)

2.1.24.1.3. Recurso: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de los servicios de comunicaciones ~~telefonía y/o de internet~~ frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).

(...)

ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS PARA TELEFONÍA E INTERNET. Cuando el operador de servicios de comunicaciones ~~telefonía y/o de internet~~, no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

(...)"

Adicionalmente TIGO solicita realizar un ajuste al Artículo 2.1.13.1 FACTURA: El usuario encontrará en su factura la siguiente información, discriminada según aplique para cada servicio:

"(...)

i. Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de telefonía e internet; y la Autoridad Nacional de Televisión, ~~si se trata del servicio de televisión,~~".

Respuesta de la CRC:

Frente a los comentarios efectuados por ETB, SIC y TIGO, respecto de adecuar y revisar la concordancia del artículo 2.1.24.3 con el artículo 2.1.24.5 RECURSOS PARA TELEFONÍA E INTERNET, y la definición

Actualización del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones	Cód. Proyecto: 2000-59-1		Página 10 de 16	
	Actualizado: 05/03/2020	Revisado Regulatorio	por: Diseño	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019				

de recurso contenida en el numeral 2.1.24.1.3., a fin de brindar transparencia respecto de las obligaciones de los PRST, conforme a la modificación realizada por el artículo 2 de la Ley 1978 de 2019, al párrafo del artículo 1° de la Ley 1341 de 2019, cabe la siguiente consideración:

En la medida en que dentro de la propuesta sometida a consideración del sector se contempló el efecto introducido por la modificación de orden legal ampliamente referenciada, respecto de la institución del silencio administrativo positivo en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones y en particular la disposición contenida en el artículo 2.1.24.3. denominada *RESPUESTA A LA PQR*, en la que se propuso adecuar la referencia de "*servicios de telefonía y/o internet*" por la de "*servicios de comunicaciones*", al respecto, es de indicar que conforme a la modificación surtida por la Ley 1978 de 2019 al párrafo 1° de la Ley 1341 de 2009, el cual señaló que "[p]ara todos los efectos de la presente Ley, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones **incluye la provisión de redes y servicios de televisión (...)**", se considera válido y pertinente realizar los respectivos ajustes, a fin eliminar las referencias que se hace a los servicios de telefonía e internet, a dichas disposiciones sin entrar a detallar que se trata de servicios de comunicaciones, además por ser acorde con el ámbito de aplicación del régimen.

En ese sentido, la CRC acoge las modificaciones sugeridas y en razón a ello la disposición que contiene el artículo 2.1.24.5 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, quedará de la siguiente manera:

DISPOSICIÓN VIGENTE	DISPOSICIÓN MODIFICADA
<p>ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS PARA TELEFONÍA E INTERNET. Cuando el operador de servicios de telefonía y/o de internet, no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).</p> <p>En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación). En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR deberá informarle al usuario, el derecho que</p>	<p>ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS PARA TELEFONÍA E INTERNET. Cuando el operador de servicios de comunicaciones telefonía y/o de internet, no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).</p> <p>En caso de que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación). En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR deberá informarle al usuario, el derecho que</p>

DISPOSICIÓN VIGENTE	DISPOSICIÓN MODIFICADA
<p>tiene de presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación.</p> <p>El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención. Si lo presenta por escrito esto es en medio físico o electrónico, el operador le suministrará en la oficina física o a través de la página web, según corresponda, un formato (Anexo 2.2 del Título "Anexos Título II" de la presente Resolución) en el que el usuario podrá escoger si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación.</p> <p>Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.</p> <p>Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que resuelva el recurso de apelación.</p>	<p>tiene de presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación.</p> <p>El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención. Si lo presenta por escrito esto es en medio físico o electrónico, el operador le suministrará en la oficina física o a través de la página web, según corresponda, un formato (Anexo 2.2 del Título "Anexos Título II" de la presente Resolución) en el que el usuario podrá escoger si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación.</p> <p>Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.</p> <p>Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que resuelva el recurso de apelación.</p>

De igual forma el numeral 2.1.24.1.3 del artículo 2.1.24.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, quedará de la siguiente manera:

DISPOSICIÓN VIGENTE	DISPOSICIÓN MODIFICADA
<p>2.1.24.1.3. Recurso: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y</p>	<p>2.1.24.1.3. Recurso: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y</p>

decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).

decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).

Frente al comentario efectuado por **TIGO** referente a la revisión en su totalidad de la Sección 24 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se reitera que el objetivo del presente proyecto regulatorio es adecuar el RPU, de conformidad con las modificaciones en la estructura competencial del sector TIC en virtud de la Ley 1978 de 2019, sin embargo se precisa que dentro de las funciones asignadas no se encuentra ninguna sobre esta materia, así las cosas, la revisión integral del Régimen será adelantada en un proyecto regulatorio posterior. Por lo anterior, la CRC no acoge este comentario.

De otra parte, en relación con los comentarios propuestos por la **ETB** y la **SIC**, asociados a implementar el Código Único Numérico (CUN) para los servicios de televisión de que trata el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, debe recordarse que el propósito de este proyecto no es el de establecer, modificar o eliminar cargas u obligaciones regulatorias, sino el de actualizar el régimen vigente de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en atención a los cambios introducidos por la Ley 1978 de 2019 y el nuevo arreglo institucional en materia de servicios de comunicaciones, incluido el de televisión.

Así las cosas, y dado que las obligaciones asociadas al CUN son de génesis estrictamente regulatoria y no corresponden al cumplimiento de disposiciones legales, no se tiene previsto en esta instancia hacer extensiva la asignación de CUN a las PQR originadas en la prestación de los servicios de televisión por suscripción y televisión comunitaria. Lo anterior, sin perjuicio de que en una futura revisión integral del régimen se pueda estudiar la efectividad de la medida y la necesidad de imponerla en los demás servicios objeto de aplicación del RPU.

Finalmente se acoge la solicitud de ajuste presentada por **TIGO**, respecto del artículo 2.1.13.1 FACTURA, en razón a lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 1978 de 2019, el cual ordenó la supresión de la Autoridad Nacional de Televisión – ANTV. Igualmente, el ajuste propuesto es consonante con el artículo 2 de la Ley en comento, la cual modificó el parágrafo del artículo 1º de la Ley 1341 de 2009, y señaló que “[p]ara todos los efectos de la presente Ley, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones **incluye la provisión de redes y servicios de televisión (...)**”, se adecua el inciso i) del artículo 2.1.13.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De conformidad con lo anterior, el artículo objeto de revisión, será modificado y quedará de la siguiente manera:

DISPOSICIÓN VIGENTE	DISPOSICIÓN MODIFICADA
	<i>i) Información de contacto (al menos: nombre,</i>

<i>i) Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de telefonía e internet; y la Autoridad Nacional de Televisión, si se trata del servicio de televisión;</i>	<i>dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de telefonía e internet; y la Autoridad Nacional de Televisión, si se trata del servicio de televisión;</i>
---	---

2. COMENTARIOS ADICIONALES AL PROYECTO REGULATORIO.

ANDESCO

Solicita la elaboración de un instructivo, circular o comunicación conjunta de la CRC y las autoridades sectoriales, en relación con las normas vigentes y correlativas obligaciones, sobre televisión por suscripción, que permitan a los actores del sector tener claridad al respecto y generen suficiente seguridad jurídica en la aplicación de estas.

AVANTEL

Reitera la necesidad de revisar dentro del régimen la inclusión de herramientas y fortalecer las existentes frente al fraude, tratamiento de datos personales y manejo correcto de las bases de datos, indica que ha evidenciado algunas prácticas desafortunadas y sin el suficiente control de los operadores, lo que termina con la materialización en la afectación a las buenas prácticas entre los competidores de un mercado que siempre busca la sana competencia, el correcto uso de la información de los usuarios y la protección integral de los mismos.

ETB

Reitera la necesidad de obtener lineamiento regulatorio en relación a la pérdida de número fijo en prepago, en la medida en que el artículo 2.1.16.2 del RPU limitó la disposición de evento de pérdida de número sólo a servicio móvil prepago, pese a que en regímenes anteriores (Resoluciones CRC 1040/04; CRC 1732/2007; CRC 3066/11) el servicio de prepago se contemplaba tanto para los servicios fijos y móviles.

SIC

Solicita la viabilidad de incluir en la actualización del RPU una disposición que se encamine a campañas de divulgación del régimen, de modo que los destinatarios conozcan directamente las autoridades del

Actualización del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones	Cód. Proyecto: 2000-59-1		Página 14 de 16	
	Actualizado: 05/03/2020	Revisado por: Regulatorio	Diseño	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019				

sector, las obligaciones y derechos que le asisten, dejando claro que los consumidores deben acudir en primer lugar a las empresas prestadoras de los servicios.

Respuesta CRC:

En lo que tiene que ver con el comentario presentado por **ANDESCO**, según el cual resulta necesario que la CRC expida un instructivo, circular o comunicación conjunta donde se indique cuáles son las normas que se encuentran vigentes para la prestación del servicio de televisión por suscripción, debe destacarse que de conformidad con la Agenda Regulatoria CRC 2020-2021, el proyecto regulatorio que desarrollará esta Comisión se denomina "*Compilación y simplificación del marco regulatorio en materia de televisión*", en la medida en que tiene dos objetivos: (i) compilar la regulación vigente en materia de televisión, de acuerdo con sus especificidades, al marco regulatorio expedido por la CRC y (ii) simplificar el marco regulatorio en materia de televisión sujeto, para el cual se aplicará la metodología de simplificación regulatoria que diseñó esta misma Entidad en 2018, en desarrollo del proyecto regulatorio "*Diseño y aplicación de una metodología para la simplificación del marco regulatorio de la CRC*", la cual se puede consultar en el siguiente link: <https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Documento%20Metodolog%C3%ADa.pdf>.

Así, el proyecto se ejecutará en dos fases, la de compilación y la de simplificación. En desarrollo de la primera, esta Comisión estudiará a profundidad e identificará cuáles de las disposiciones regulatorias, acuerdos, resoluciones y circulares expedidas por las extintas Comisión Nacional de Televisión (en adelante, "CNTV") y Autoridad Nacional de Televisión (en adelante, "ANTV"), deben hacer parte del marco regulatorio de la CRC, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016. Culminada esta etapa, la CRC procederá a aplicar la metodología de simplificación regulatoria, con el objetivo de identificar si existen normas que se encuentren en desuso y, en consecuencia, determinar cuáles disposiciones efectivamente continúan siendo vigentes y cuáles se deberán derogar de manera expresa, a través de un acto administrativo de carácter general.

De esta manera, se resalta que el proceso de identificación, análisis y definición del marco regulatorio en materia de televisión que deberá efectuar esta Comisión, exigen un estudio riguroso de carácter técnico, jurídico y económico de tal magnitud que resulta inviable la expedición de una circular o cualquier otro mecanismo con anterioridad a la expedición del acto administrativo definitivo que resulte del proyecto aludido.

Por cuenta de lo anterior, no se acoge el comentario propuesto por **ANDESCO**.

En lo que tiene que ver con el comentario formulado por **AVANTEL**, en el que sugiere la implementación en el RPU de herramientas para el control de fraude, manejo de datos personales y bases de datos, y el presentado por la **ETB** en el que solicita lineamiento regulatorio en cuanto a la pérdida de número fijo en prepago, se reitera que el objetivo del proyecto, es el de adecuar el RPU con las modificaciones en la estructura competencial del sector TIC en virtud de la Ley 1978 de 2019, así mismo se reitera que

Actualización del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones	Cód. Proyecto: 2000-59-1		Página 15 de 16	
	Actualizado: 05/03/2020	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 1	
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019				

dentro de las nuevas competencias asignadas a la CRC no se encuentra ninguna sobre el particular, es de indicar que adecuación que surge con el propósito de otorgar claridad a los destinatarios de esta, especialmente respecto de las disposiciones que se vieron afectadas por el cambio normativo, así las cosas, la revisión integral del Régimen será adelantada en un proyecto regulatorio posterior. Por lo anterior, la CRC no acogen los comentarios realizados sobre estos asuntos.

Frente al comentario propuesto por la SIC, en relación con incluir dentro de la actualización del RPU una disposición que se encamine a propiciar campañas de divulgación del régimen, es importante mencionar que desde la regulación que expide la CRC en materia de usuarios, se ha incorporado la necesidad de que la información que se le proporciona a estos debe ser adecuada, oportuna, veraz y correcta, así como fácilmente aprehensible. De ese modo, contamos con una estrategia de divulgación para dar a conocer los derechos y obligaciones de los usuarios, la cual ha sido denominada **#ComunicadosComoEs**, la cual simplifica el entendimiento de las disposiciones del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Imagen 1. Banner establecido en las páginas web de los operadores



Fuente: Elaboración CRC

En esta misma línea, la CRC, dentro de su oferta institucional, ofrece talleres en los puntos de contacto empresarial a los que recurre el usuario cuando se presenta una problemática con su operador, así como cursos virtuales asociados a los derechos y deberes. Adicionalmente, a través de un convenio celebrado con la Red Nacional de Protección al Consumidor, cuya secretaría técnica compete a la SIC, hacemos presencia en la llamada "*Ruta del consumidor*",⁸ atendiendo usuarios por todo el país, lo que refuerza la integralidad de la estrategia para hacer llegar el contenido del régimen a todos los beneficiarios de este.

Por lo anterior, tal y como se evidencia la CRC siempre ha propendido por realizar campañas de divulgación del RPU y continuará haciéndolo, en ese sentido no se acoge el comentario realizado por la SIC.

⁸ http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/rutas_del_consumidor_pub

Actualización del régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones	Cód. Proyecto: 2000-59-1		Página 16 de 16	
	Actualizado: 05/03/2020	Revisado Regulatorio	por: Diseño	Revisión No. 1
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019				