



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Actualización del Régimen Integral de  
Protección de los Derechos de los Usuarios  
de Servicios de Comunicaciones

**Consulta Sectorial**

Coordinación de Regulación de Mercados

Agosto 3 de 2012



Libertad y Orden

Comisión de Regulación de Comunicaciones – República de Colombia

## **“Actualización del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones”**

En atención a que el pasado 12 de octubre de 2011 se promulgó la Ley 1480 de 2011 *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”*, la CRC encuentra imperioso adelantar un proyecto regulatorio que contemple la actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones<sup>1</sup>, incorporando las modificaciones que sean requeridas atendiendo a que este nuevo Estatuto, establece los derechos esenciales de carácter general para todos los consumidores, lo cual claramente repercute en los usuarios de los servicios de comunicaciones.

En el mismo sentido, la modificación que se surtirá al interior de este proyecto contendrá los ajustes que resulten pertinentes, atendiendo a los mandatos dispuestos por el Decreto Ley 019 de 2012, *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*, y por la Ley 1437 de 2011, por medio de la cual se promulgó el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual entró a regir el pasado 2 de julio de 2012. Lo anterior en aras de dar cumplimiento a los fines estatales y procurar un funcionamiento eficiente y democrático de las actuaciones administrativas que se adelanten al interior de los operadores de los servicios de telecomunicaciones, procurando que sus procedimientos garanticen los derechos de los usuarios reconocidos por estas dos normas.

Por otra parte atendiendo a la competencia que le fue asignada a esta Comisión por el artículo 12<sup>2</sup> de la Ley 1507 de 2012 *“Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones”*, y atendiendo a la armonización que debe existir entre los distintos regímenes de servicios de telecomunicaciones, tal y como se expondrá más adelante; se evidencia la necesidad de llevar a cabo una modificación del actual Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, incorporando las particularidades requeridas para el servicio de televisión y adecuando, cuando resulte procedente, las disposiciones ya existentes para que su aplicación cubra el servicio de televisión y se brinde una adecuada protección a los derechos

---

<sup>1</sup> Resolución CRC 3066 de 2011

de los usuarios de dicho servicio, tal y como se encuentra previsto en la Agenda Regulatoria de la CRC para el año 2012. En desarrollo de lo anterior es de resaltar cómo mediante Decisión 638 de 2006 de la Comunidad Andina Naciones se establecieron los lineamientos para la protección a los usuarios de telecomunicaciones, por lo cual Colombia debe tener en cuenta estos lineamientos para el establecimiento de sus regímenes procurando brindar una efectiva protección a los usuarios de los servicios telecomunicaciones, dentro de los cuales se encuentra el servicio de televisión.

Es así como bajo el contexto de la Sociedad de la Información y en un ambiente de convergencia tecnológica donde el usuario elige la contratación de servicios empaquetados como la mejor alternativa para la prestación efectiva de los servicios, resulta necesario armonizar los regímenes que en materia de protección de usuarios de los distintos servicios de telecomunicaciones puedan expedirse, facilitando de esta forma el conocimiento y ejercicio de los derechos a los mismos.

De esta forma, el Plan Vive Digital propuesto por el Gobierno Nacional dispone el establecimiento de normas similares en materia de protección de los derechos de los usuarios, dando claridad al usuario frente a los trámites y solicitudes a presentar ante cada proveedor. Al respecto es de mencionar que en la actualidad se encuentran vigentes dos regímenes en materia de protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, uno que se encuentra contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011 y el otro en el Acuerdo CNTV 11 de 2006, los cuales contienen disposiciones que podrían resultar contrarias para el ejercicio de los derechos por parte de los usuarios. Es así, tal y como se mencionó previamente, en desarrollo del proyecto regulatorio en comento, la CRC llevará a cabo una actualización del actual Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, incorporando las particularidades que sean requeridas para el servicio de televisión por suscripción y adecuando cuando resulte procedente las disposiciones ya existentes.

Ahora bien, en desarrollo de dicho proyecto regulatorio, la CRC ha llevado a cabo visitas a distintas Oficinas Físicas de Atención al Usuario de algunos proveedores, identificando aspectos de la protección al usuario que pueden estar demandando medidas de orden regulatorio.

---

<sup>2</sup> Artículo 12. *Distribución de funciones en materia de regulación del servicio de televisión. La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) a que se refiere la Ley 1341 de 2009 ejercerá en relación con los servicios de televisión, además de las funciones que le asigna dicha ley (...)*

Así mismo se celebraron reuniones con la Superintendencia de Industria y Comercio, en las que dicha Entidad en su calidad de organismo de vigilancia y control, informó a la CRC la necesidad de revisar y/o reforzar aspectos de la protección al usuario de los servicios de comunicaciones, tales como el servicio de roaming internacional, cláusula de permanencia mínima, terminación del contrato, entre otros.

Adicionalmente es de mencionar que los medios de comunicación, han llamado la atención frente a la protección de los usuarios de comunicaciones, evidenciando dificultades en el ejercicio de sus derechos en aspectos tales como la terminación del contrato, la apertura de bandas de terminales móviles y la dificultad para presentar PQRs.

En este sentido, esta Comisión encuentra fundamental generar espacios de acercamiento e interacción con los operadores para la actualización del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de servicios de Comunicaciones, por lo cual el día 16 de julio de 2012 se adelantaron mesas de discusión con distintos proveedores con el objetivo de conocer su percepción frente a las condiciones regulatorias que se encuentran vigentes, detectando de esta forma cuales requieren revisión. Dando cumplimiento a este mismo objetivo se solicita su colaboración en el diligenciamiento del siguiente cuestionario, el cual será utilizado como insumo para los análisis que viene adelantando esta Comisión.

### **Aplicación del Decreto Ley 019**

1. ¿Considera que el Decreto Ley 019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*, resulta aplicable a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones? Explique su respuesta

### **Aplicación del Nuevo Estatuto del Consumidor**

2. ¿Identifica alguna contradicción entre las reglas establecidas en el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones y las disposiciones del Nuevo Estatuto del Consumidor, contenidas en la Ley 1480 de 2011? Explique su respuesta

3. Atendiendo a que el Nuevo Estatuto del Consumidor se encuentra vigente a partir del mes de abril del año en curso ¿Qué adecuaciones realizó al interior de su empresa para dar cumplimiento a las disposiciones allí establecidas? Explique al mayor detalle posible.

#### **Aplicación de cláusulas de permanencia y terminación de contratos**

4. ¿Ha identificado alguna posible acción de mejora frente a la aplicación de la cláusula de permanencia mínima, en los términos del artículo 17 de la Resolución CRC 3066 de 2011? Allegue su propuesta.
5. ¿Qué aspectos de la regulación considera que pueden ser reforzados, para facilitar al usuario la terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones en cualquier momento?

#### **Aplicación de mecanismo de compensación por falta de disponibilidad.**

6. ¿Ha dado aplicación de la compensación por falta de disponibilidad del servicio, en los términos del artículo 33 de la Resolución CRC 3066 de 2011? De ser así ¿ha evidenciado alguna dificultad en su ejercicio?. Explique su respuesta.

#### **Protección al usuario en materia de Roaming Internacional.**

7. ¿Qué mecanismos considera pueden incluirse dentro del Régimen de Protección de Usuarios, para fortalecer la información que se debe suministrar al usuario en la prestación del servicio de Roaming Internacional y los procedimientos a través de los cuales se suministra dicha información?
8. ¿Qué mecanismos o prácticas considera pueden incluirse dentro del Régimen de Protección de los Usuarios, para ofrecer al usuario alternativas en el control de consumo del servicio de Roaming Internacional?

### **Implementación Código Único Numérico.**

9. ¿Ha evidenciado alguna dificultad en el proceso de implementación del Código Único Numérico –CUN-, para dar cumplimiento al artículo 52 de la Resolución CRC 3066 de 2011? Explique su respuesta

### **Aplicación entrega de factura por medios electrónicos.**

10. ¿Qué porcentaje de usuarios han optado por la entrega de su factura a través de medios electrónicos, en los términos del artículo 57 de la Resolución CRC 3066 de 2011? Ha evidenciado alguna dificultad en la aplicación de dicha figura?

### **Oportunidades de mejora y satisfacción del usuario.**

11. Como proveedor de servicios de comunicaciones y atendiendo a su relación diaria con los usuarios, ¿Qué situaciones considera que merecen atención por parte del agente regulador? Explique su respuesta
12. ¿Cómo se podría impulsar el uso de las Tecnologías de la Información y de las comunicaciones –TIC- por parte del usuario, para facilitar y mejorar su relación con el proveedor de servicios de comunicaciones?
13. ¿A través de qué mecanismos o metodología lleva a cabo la medición de los indicadores de la satisfacción de sus usuarios? ¿Considera que una metodología válida corresponde a una medición similar al anteriormente regulado NSU? ¿Considera válida alguna métrica internacional o aplicada por firmas especializadas en medición de satisfacción? ¿Considera que los índices de PQR se constituyen en métricas que reflejan la satisfacción del usuario? Explique sus respuestas.

## Régimen de protección al usuario y los servicios de televisión

14. ¿Qué particularidades del servicio de televisión considera que requieren un tratamiento especial o diferente al dispuesto para los servicios de comunicaciones en la Resolución CRC 3066 de 2011?
15. ¿Considera viable la aplicación para los servicios de comunicaciones, de la compensación que opera actualmente ante la interrupción del servicio de televisión por causa no imputable al usuario, la cual se encuentra consagrada en el artículo 17 del Acuerdo CNTV 11 de 2006? Explique su respuesta.
16. ¿Considera viable la aplicación de las medidas dispuestas en el artículo 32 de la Resolución CRC 3066 de 2011 frente al empaquetamiento de servicios, por parte de operadores del servicio de televisión por suscripción?
17. ¿Considera viable la aplicación para el servicio de comunicaciones, de las medidas dispuestas en el artículo 18 del Acuerdo CNTV 011 de 2006 frente a la reparación de los daños ocasionados en el domicilio del usuario del servicio de televisión?