



PN-DCT/TI-071-17
Bogotá, 18 de julio de 2017

Doctor
GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo
Comisión de Regulación
de Comunicaciones (CRC)
Bogotá, D.C.

Asociación
Colombiana de
Ingenieros

**Presidencia
Nacional**

Asunto: Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones

Respetado Doctor Arias:

Comendidamente ACIEM presenta sus comentarios al proyecto de resolución: *"Por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*:

- 1. Criterio de aplicación de las normas.** La regulación del sector debería contemplar los principios del Régimen de Protección del Usuario y, en caso de duda, primar como criterio de aplicación lo establecido en la norma de defensa del usuario.
- 2. Principio de no discriminación.** Se debería eliminar el tratamiento discriminatorio entre usuarios nuevos y antiguos, estableciendo el derecho de todos los usuarios a acceder a los beneficios que el operador ofrece a nuevos usuarios, en sus planes comerciales, con la consecuente obligación para los proveedores, de ofrecer al usuario mensualmente información sobre los planes similares con mejor tarifa respecto del plan que tenga activado el usuario.
- 3. Reclamos y costo de los servicios.** En relación con la atención de los reclamos de los usuarios y el costo de los servicios, ACIEM se permite recomendar que se incluyan las siguientes disposiciones:

a) **Reclamos de los usuarios.** Los reclamos que los usuarios de los servicios hacen a los operadores, deben ser atendidos de manera

| CRC | | |
|--------------|--|---------------|
| Radicación : | *201732119* | |
| Fecha : | 18/07/2017 | 2:50:43 P. M. |
| Remitente : | ACIEM | |
| Anexos : | | |
| Asunto : | RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE COMUNICACIONES. | |

Calle 70 No. 9 - 10
PBX: 3127393
Fax: opción 8
E.mail:
presidencianacional@aciem.org.co
www.aciem.org
Bogotá, D.C.
Colombia.



Asociación
Colombiana de
Ingenieros

**Presidencia
Nacional**

Calle 70 No. 9 - 10
PBX: 3127393
Fax: opción 8
E.mail:
presidencianacional@aciem.org.co
www.aciem.org
Bogotá, D.C.
Colombia.

inmediata y, en caso de duda, solo procede un reconocimiento automático a favor del usuario, tal como establece el artículo 5° sobre favorabilidad del usuario, de la Decisión 638 de la Comunidad Andina de Naciones (CAN).

- b) **Costo de los servicios.** La tarifa de los servicios incluye la totalidad de los costos asociados a su prestación por lo cual los operadores no pueden hacer cobros adicionales por el uso de equipos indispensables para la operación del servicio tales como arrendamientos de decodificadores o de *módems*.

En los casos en que el costo de un equipo del usuario no esté incluido en la tarifa y su uso se facture en calidad de arrendamiento de forma independiente a la tarifa, el operador podría facturar este arrendamiento hasta cubrir el costo del equipo. Luego el usuario seguirá usándolo sin costo adicional a la tarifa y se le deberá transferir su propiedad.

4. **Acumulación de quejas.** Se debería adoptar la norma en la cual de manera automática se generen sanciones por la acumulación de quejas en proporción al tamaño del proveedor, de modo tal que pasado un límite de quejas/usuario se activen dichas sanciones.

Esto estimularía al proveedor a realizar una labor realmente preventiva para mantener satisfechos a los usuarios con los servicios y evitar que el usuario ejerza el derecho de queja, independiente de si ella resulta o no a su favor. Este tipo de mecanismos ya es utilizado en otros países con excelentes resultados.

5. **Roaming Internacional.** Ante las nuevas redes de telecomunicaciones, es necesario regular los toques de los servicios de *roaming* internacional, de voz y de datos, con el objeto que estos sean acordes a la realidad de los costos involucrados por la prestación de dicho servicio.

Además, y como es de su conocimiento, la Unión Europea (UE), eliminó el *roaming* entre los países miembros y tanto la Comunidad Andina de Naciones (CAN), como la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) están adelantando estudios sobre mecanismos que permitan la eliminación del *roaming* internacional.



Así mismo, la cumbre de la Alianza del Pacífico estableció como meta llegar en el 2020, con una tarifa cero en el costo del *roaming* internacional entre Chile, Perú, México y Colombia.

Con sentimientos de consideración y aprecio.

ANTONIO GARCÍA R.
Presidente

JORGE CORTÁZAR G.
Director
Comisión Telecomunicaciones/TI

Asociación
Colombiana de
Ingenieros

**Presidencia
Nacional**

Luz Marina Romero

Calle 70 No. 9 - 10

PBX: 3127393

Fax: opción 8

E.mail:

presidencianacional@aciem.org.co

www.aciem.org

Bogotá, D.C.

Colombia.