

CONTRIBUCIÓN DE LA CRC EN EL FORTALECIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

La visión del Plan Estratégico de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) propende a que en el año 2018 esta Entidad partiendo de un actuar justo y transparente, se haya consolidado como un regulador innovador que reconoce y entiende al usuario, y a partir del conocimiento técnico genera una regulación convergente, simple e inclusiva que promueve el uso de las TIC, la calidad de los servicios, la competitividad y el desarrollo económico del país.

Si bien la CRC desde el año 1994 propende por la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, en el entendido de que el ejercicio de estos derechos depende fundamentalmente del conjunto de información que posee y utiliza el usuario, recientemente ha reorientado su estrategia regulatoria para que se presenten las mayores y mejores ofertas del mercado en términos de servicios y tarifas, y que estas sean recibidas y comprendidas por todos los segmentos poblacionales, y por ende el usuario pueda adoptar las decisiones más adecuadas para satisfacer sus necesidades, en un entorno que le permita que su toma de decisiones esté menos sujetas al comportamiento heurístico o a los sesgos de selección que promueven los mercados.

En términos generales, es de señalar que el derecho a la información implica en su núcleo más fundamental, el derecho a entender, el cual atiende no sólo que al usuario se le entregue toda la información requerida, sino que dicha información sea transmitida en un lenguaje y un formato inteligible que contribuya en efecto a la toma de decisiones dotadas de mayor racionalidad.

Por lo cual, siguiendo la teoría de la protección al usuario fundado en la economía del comportamiento, se enmarcan las más recientes modificaciones del actual Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, dentro de las cuales se encuentran: i) el establecimiento de condiciones para la compensación automática a usuarios por falta de disponibilidad de los servicios de comunicaciones, Resolución CRC 4296 de 2013¹; ii) las condiciones para el uso del servicio de Roaming Internacional a fin de evitar cobros inesperados de este servicio, Resolución CRC 4424 de 2014²; iii) la prohibición del establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, Resolución CRC

¹Resolución CRC 4296 de 2013, véase: <http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=65469>

²Resolución CRC 4424 de 2014, véase: <http://www.crcom.gov.co/?idcategoria=65810>

4444 de 2014³; y iv) la simplificación de la regulación y la simplificación de los contratos en materia de servicios de comunicaciones⁴.

La primera medida mencionada, esto es la compensación automática se centra en romper los desincentivos a la prestación del servicio en condiciones mínimas de calidad. La evidencia estudiada por la Comisión encontró que los operadores de redes fijas y móviles no tenían incentivos para mejorar la calidad pues, de cualquier manera, ante la mala calidad recibían los mismos ingresos que prestando un servicio de buena calidad. La medida, internaliza el costo derivado de la mala calidad que percibe el usuario en el operador, obligándole a invertir.

La segunda medida, la cual atiende a establecer nuevas medidas de transparencia frente al servicio de Roaming Internacional, busca darle claridad a un mercado de precios oscuros y múltiples problemas de facturación en contra del interés del usuario. Es así como se pretende con esta medida dar transparencia a los precios y evitar los *bill shocks*, o choques de facturación, estableciendo obligaciones a los operadores para ofrecer planes con tarifas que permitan al usuario hacer un control de gastos y que revelen el valor del mismo, tanto en los servicios de voz como en los servicios de datos. De tal forma que el usuario se encuentre debidamente informado, reduciendo así el incentivo del operador a oscurecer los precios.

La tercera medida, esto es la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, busca por un lado, darle mayor dinámica al mercado del servicio de comunicaciones y el mercado de terminales móviles, rompiendo el contagio derivado de las ofertas empaquetadas y eliminando la posición de dominio conjunta que permite a los operadores, con más del 90% de participación en el mercado, determinar los precios de compra al fabricante –el tipo de terminales que importa al país- y de venta al usuario –donde las opciones se limitan a lo que el operador importe. Por otro lado, la medida busca darle mayor libertad al usuario, de manera que a cambio de una terminal no se amarre por largos periodos al usuario.

La cuarta medida, esto es la simplificación normativa y contractual, tuvo como referente la revisión exhaustiva que en el año 2013 adelantó la CRC del contenido y forma de los contratos de prestación de servicios de telefonía móvil que actualmente celebran los proveedores con sus usuarios, atendiendo a que los servicios de comunicaciones son servicios públicos que deben ser accesibles para toda la población del país sin distinción de estratos o región; por lo que se requiere

³Resolución CRC 4444 de 2014, véase: <http://www.crcom.gov.co/?idcategoria=65860>

⁴Simplificación de modelos de contratos de telefonía móvil, véase: <http://www.crcom.gov.co/?idcategoria=65846>

el establecimiento de contratos claros, simples y concretos, sin letra menuda, los usuarios terminan siendo empoderados, sabe las condiciones del servicio que está contratando.

Fruto de los estudios mencionados y partiendo de un enfoque más inductivo que se sirve de la Economía del Comportamiento se ha abierto el camino para estudiar el comportamiento de los individuos y su entorno, con lo cual es posible una mejor aproximación a sus conductas económicas. En esa misma línea, la CRC se encuentra en el proceso de reformulación de las medidas regulatorias que permitan que la información que le es suministrada al usuario y la misma regulación, constituyan una herramienta más efectiva, más simple, clara y transparente, que contribuya al beneficio social.

En el mismo sentido esta Comisión se encuentra evaluando la pertinencia de incluir dentro del Régimen de Protección de Usuarios, medidas que flexibilicen los procedimientos allí establecidos, que generen incentivos y reconozcan la posibilidad de un ejercicio automático de los derechos por parte de los usuarios. De igual forma se analiza la posibilidad de incluir dentro de este Régimen, mecanismos alternativos de solución de controversias y de autocomposición de las mismas.

De esa manera, ante la necesidad de llevar a cabo modificaciones con el fin de restablecer el equilibrio de la relación de los usuarios con los operadores, y con el propósito de contribuir a un efectivo ejercicio de los derechos por parte de los usuarios, la CRC viene desarrollando estudios para modificar en cuanto a su estructura y contenido, el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, estableciendo un régimen convergente que atienda las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet, televisión y postal; el cual partiendo de criterios de simplicidad y claridad permita el entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y los operadores; genere medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortaleciendo así la libre elección por parte del usuario, el ejercicio efectivo de los derechos y finalmente que se encuentre armonizado con la normatividad vigente.

Por otra parte es de mencionar que la CRC se encuentra revisando las condiciones actuales para el acceso a las comunicaciones de larga distancia nacional e internacional, con el fin de asegurar que los usuarios, en especial los del servicio de telefonía móvil en modalidad prepago, puedan elegir al proveedor del servicio de larga distancia, así como también garantizar que los proveedores cuenten con las mismas condiciones de marcación para el acceso a sus servicios. De esta forma se espera que la definición de condiciones técnicas, jurídicas y económicas para la implementación de la paridad de discado para la marcación de las comunicaciones de larga distancia, garantice los

derechos de los usuarios de servicios de telefonía fija y móvil a acceder a cualquiera de los proveedores de servicios de larga distancia en condiciones de igualdad.

Dentro del fortalecimiento de las medidas de transparencia a favor del usuario, la CRC se encuentra desarrollando un portal web a través del cual los usuarios podrán acceder a información básica sobre trámites de las peticiones, quejas y recursos –PQR- , hurto, homologación de terminales de usuario, derechos de los usuarios, proyectos regulatorios, calidad de los servicios y a su vez acceder a las aplicaciones web de comparación de tarifas y de presentación de PQRs ante los operadores.

Finalmente es de mencionar que en aras de conocer la opinión de los usuarios frente a su relación e interacción con los proveedores de los servicios de telefonía, internet y televisión; a través de encuestas telefónicas, se está realizando una medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad en la prestación de los servicios de telefonía móvil y fija, internet móvil y fijo y televisión por suscripción. Obteniendo así una muestra representativa de la opinión de los usuarios a nivel nacional, para lo cual se recolecta información en 16 ciudades de Colombia.

Todo lo anterior sobre la base de criterios de simplicidad y el derecho del usuario a que se le hable en lenguaje claro, el cual permita su entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y de los operadores. Ello redundará en el fortalecimiento de la libre elección por parte del usuario y el ejercicio efectivo de sus derechos, medidas que sin lugar a dudas implican una mejora en el bienestar social y en el bienestar del usuario.