



*Delegados de la CRC explicaron que los operadores deben responder a las quejas de los usuarios a través de mensaje cinco minutos después de haberla presentado.*



Redacción  
Bogotá

COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA SERÁ INDIVIDUALIZADA DESPUÉS DE 2015

# Colombia avanza en la protección de los usuarios TIC

En el panel de protección de los usuarios del sector de las telecomunicaciones, la primera intervención estuvo a cargo de la coordinadora de Regulación y Protección a Usuarios de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), Camila Gutiérrez, quien en su presentación referente a la normatividad de la digitalización, expuso que la Resolución 3066 de 2011 plantea entre sus objetivos la masificación del acceso y uso de las TIC, el fortalecimiento de los deberes de ofrecer información, una protección más rigurosa de datos personales (Ley Habeas Data), mejorar la calidad en atención, protección del medio ambiente y reglas de compensación.

Recordó además que hoy la CRC tiene mecanismos de atención a través de oficinas, líneas de atención, página de internet, redes sociales y mensajes de texto. Y aseguró que como parte de los deberes de información que tienen las entidades prestadoras del servicio de telecomunicaciones, están que al inicio de los contratos se deben exponer las partes del mismo, los servicios contratados, precio y las formas de pago y medios de atención.

Por su parte el asesor de la CRC, Carlos Esguerra, afirmó que se debe avanzar en el tema de la simplificación. En cuanto a los contratos, sostuvo que son herramientas fundamentales que se le otorgan a los consumidores para entender y hacer cumplir sus derechos. Reconoció que ser simple es muy difícil, pues hay un preconceito errado que es creer que a mayor información mayor claridad.

Santiago Aparicio Velásquez, asesor en Innovación Social del Minis-



**Camila Gutiérrez**  
Coordinadora de Regulación y Protección a Usuarios de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

Gutiérrez aclaró que en cuanto a la cláusula de permanencia mínima, actualmente se estipula que se pueden presentar en las modalidades de 12, 24 y 36 meses, siempre que se informe al usuario las implicaciones que tiene en caso de que desee retirarse.

La funcionaria expuso que dentro de los principales retos de la CRC se encuentran la armonización del Régimen de Protección al Usuario y la regulación general que da la Ley 1581 de 2012; el fomento de procesos de transparencia en la información y libre elección del usuario; el favorecimiento en la toma de decisiones por parte de los consumidores; y por último la simplificación de los contratos. En cuanto al mecanismo de presentación de quejas, aseguró que los operadores deben responder a través de mensajes en cinco minutos después de presentada la solicitud. En este mensaje se debe afirmar que recibió el reclamo y tiene un día para resolver el problema.

En relación con la compensación automática sostuvo que después del 2015 será individualizada para los usuarios.



**Carlos Esguerra**  
Asesor de la CRC.

"La interacción con usuarios debe parecerse al encendido de un carro (algo fácil) y se deben crear sistemas amigables para los usuarios" aseguró el asesor de la Comisión de Regulación de comunicaciones (CRC).

En cuanto a los contratos, el funcionario aseveró que actualmente son demasiado largos y le ocupan demasiado tiempo a los usuarios por lo que terminan no leyéndolos.

El abogado especialista en derecho de la competencia resaltó que los contratos son herramientas fundamentales para entender y hacer cumplir los derechos de los consumidores, pero también dijo que existe un preconceito errado de que a mayor información mayor claridad.

Con relación al método que se adelanta para hacer un sistema más simple, Esguerra expresó que éste debe basarse en tres aspectos: la empatía, destilar o filtrar la información y sobre todo la claridad. Por ello propuso un cambio de lenguaje pues "no se puede enterrar al usuario en un montón de información irrelevante pues un lenguaje claro es casi un derecho civil". Ser simple es muy difícil, pues hay un preconceito errado que es creer que a mayor información mayor claridad, concluyó Esguerra.



**Santiago Aparicio**  
Asesor en Innovación Social del MinTic.

En cuanto a las barreras a superar para masificar el servicio de internet, Aparicio aseguró que es necesario entender que "el actor central es el individuo y no lanzar cables por todas partes", también afirmó que los ciudadanos deben conocer las verdaderas utilidades que este servicio tiene por lo que se requiere aumentar las aplicaciones. El bajo poder adquisitivo de los colombianos, los recursos limitados del Gobierno y el alto costo para desplegar infraestructura son también temas relevantes.

Ante ello, el Plan Vive Digital se traza tres objetivos: multiplicar por cuatro las conexiones de internet, alcanzar un 50 % de hogares y Mypimes conectadas a la red y aumentar la cantidad de municipios conectados por fibra óptica (1078 en 2014).

El desarrollo de internet es un medio que puede contribuir enormemente en la reducción de la pobreza, además las TIC tienen un potencial muy grande en la generación de empleos directos e indirectos, y el aumento de la competitividad del país.



**José Emilio Archila**  
Director del Departamento de Derecho Económico de la Universidad Externado de Colombia.

En su intervención resaltó los derechos de libertad de elección de proveedores, servicios terminales y portabilidad numérica entre otros; las garantías mínimas de calidad, idoneidad, seguridad y reparación; y el acceso a la información previa, permanente.

El académico recalzó en su intervención que la principal razón por la que los consumidores necesitan estar protegidos tiene que ver con la asimetría de información entre éstos y las empresas, pues las compañías tienen demasiado conocimiento sobre algunos temas relevantes, y esos datos no los maneja el consumidor.

Hizo un llamado a no considerar tan solo los equipos ofrecidos por las empresas a la hora de elegir servicios, sino de ir más allá y hacer una revisión más a fondo de las demás implicaciones que conllevan los acuerdos.

Se mostró a favor de la existencia de cláusulas de permanencia, de las cuales aseguró que "no les ve problemas, en cambio al quitarlas, el financiamiento de equipos pasaría a los bancos y las grandes superficies, por lo que terminaríamos en el mismo mundo.