



Una investigación llevada a cabo por una consultoría encontró que en un conjunto de 17.645 reclamaciones, el 44,20 %, corresponden a servicios móviles.



MERCADO DE DINERO

19

Septiembre 2013

calidad de infraestructura, en el otorgamiento de servicios”.

“Sus utilidades tan abultadas muchas veces no se dan porque tengan un adelanto tecnológico, sino por la ineficiencia, porque le cobran más al usuario, y por no responder por los servicios que generan. Y eso es una reflexión que tenemos que hacer”, dijo el parlamentario.

Por su parte, el presidente de la Asociación de la Industria Móvil de Colombia (Asomóvil), Rodrigo Lara Restrepo, al ver el dramático cuadro ilustrado por el Representante a la Cámara, expuso que el Estado debía comprender las dificultades que los operadores experimentan para adaptar sus redes a esta nueva realidad de consumo.

“Hoy, desplegar infraestructura en el país para que las llamadas no se caigan, que los servicios de datos sean óptimos en las principales ciudades del país se volvió una tarea imposible.”

Aún así Lara señaló que a pesar de las dificultades presentadas el nivel de cobertura es completo. “En cuanto a señales de 2G tenemos el 99 % y de 3G el 95 % de las cabeceras municipales”, señalando también que a la fecha existen cerca de 49 millones de usuarios lo que nos lleva a un 105 % de los servicios voz. “Una conclusión que se puede sacar es que ningún sector de la economía colombiana que preste servicios al consumidor tienen retos de esta magnitud”.

En cuanto al otorgamiento de la calidad y velocidad del servicio, el secretario de la Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB), Javier Gutiérrez Afanador, aseguró que depende de muchos factores, como las condiciones contractuales en que el usuario demanda los productos. “Por ejemplo, cuando se compra un plan de 10 megas debe fijarse antes de firmar el contrato, que el acceso varía dependiendo del horario en el que se utiliza este servicio, también por el número de accesorios conectados y de otras aristas que pueden cambiar. Entonces hay falta de claridad al momento de cerrar el contrato.”



Jorge Enrique Sánchez

Superintendente delegado para la protección al consumidor de la SIC.

Las empresas deben saber lo difícil que es poder cuantificar el desconcierto de los usuarios. “¿Cuánto menos puede costar una marca asociada a un proveedor de servicios que maltrata al consumidor?” preguntó el superintendente delegado para la Protección al Consumidor de la SIC.

Con cada servicio que ofrecen, las compañías van a ir encontrando consumidores más críticos de los productos suministrados por esas empresas a los usuarios, afirmó Sánchez.

Por el lado del marco normativo, el Superintendente Delegado añadió que el Régimen de Protección al Consumidor es un estándar mínimo pero de ahí en adelante “el consumidor será quien haga su propia evaluación de ver quién es más eficiente al momento de que el operador le de la información, quién es el más transparente activándole el servicio de roaming, quién es el más claro en la facturación como elementos de competitividad”.

Hizo un llamado de atención a las compañías prestadoras de servicios de telecomunicaciones pues según él los ingresos operacionales de éstas son extraordinarios, pero maltratan demasiado a los consumidores.

Le pidió a las empresas que hagan un análisis de cuanto le cuesta a una marca que presta servicios el maltratar al consumidor, para que noten la rentabilidad de mantener a los usuarios satisfechos. “Creemos desde la autoridad de protección al consumidor que es necesario tener una reflexión desde las empresas en el sentido que este es un elemento de competitividad”.



David Barguil

Representante a la Cámara por el partido Conservador.

El parlamentario cordobés señaló que aunque las utilidades hacen parte de la libre competencia, del buen desarrollo del mercado y de las estrategias de ventas de las operadoras, la generación de sus ingresos se deriva de otros factores.

Aseguró que la normatividad debe persistir debido a que las PQR siguen en aumento. También hizo un llamado de atención a las empresas de telefonía por las utilidades tan abultadas que muchas veces no se dan por tener adelantos tecnológicos, sino por la ineficiencia, pues le cobran más al usuario y terminan por no ser capaces de responderle por los servicios que prestan.

Desde hace varios meses hemos venido desde hace varios meses presentando una serie de recomendaciones y observaciones al tema de la competencia en Colombia.

Sectores como el de las telecomunicaciones, bancario, de cementos, medicamentos e insumos agrícolas reflejan las debilidades que hemos tenido como Estado para generar controles frente a abusos y desmanes de muchas industrias.

Recalcó que el sector de telecomunicaciones es el de mayor número de quejas presenta por cantidad de usuarios, en especial por temas de facturación indebida, cobro indebido de servicios y deficiencia en la calidad de prestación de los mismos. “No podemos aceptar que la gente esté amarrada a malos servicios y equipos caros”



Rodrigo Lara

Presidente de la Industria Móvil de Colombia.

El presidente de Asomóvil hizo un llamado para que los entes de gobierno examinen las dificultades que experimentan los operadores para dar abasto ante las nuevas tendencias de los consumidores, quienes cada día exigen mayor calidad en los servicios y números muy grandes.

En cuanto a cobertura, Lara aseguró que “en señales de 2G tenemos el 99 % y de 3G el 95 % de las cabeceras municipales”.

Hoy existen cerca de 49 millones de usuarios, que representan un 105 % de cobertura de los servicios voz. “Una conclusión que se puede sacar es que ningún sector de la economía colombiana que preste servicios al consumidor tienen retos de esta magnitud”.

Desplegar infraestructura para favorecer la adecuada prestación de servicios de telecomunicaciones se ha vuelto una tarea imposible. A pesar de ello, Lara expuso que hoy se tiene un nivel de cobertura telefonía móvil entre 3G y 2G en el 99 % de las cabeceras municipales del país.

Ningún sector de la economía colombiana que les preste servicios a los consumidores tiene un reto tan grande, debido a la gran cantidad de abonados que hay en la telefonía móvil

Los teléfonos inteligentes de hoy utilizan 35 veces más espectro que un celular tradicional, lo que genera precios sobre las redes, en particular las redes de 3G que es donde se presentan los problemas de llamadas caídas.



Javier Gutiérrez

Secretario de la Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB)

El secretario de la Empresa de Teléfonos de Bogotá aseguró que el tema de calidad en la prestación de servicios depende de factores como las condiciones contractuales.

“Cuando se compra un plan de 10 megas debe fijarse antes de firmar el contrato, que el acceso varía dependiendo del horario en el que se utiliza este servicio... Hay falta de claridad al momento de cerrar el contrato” afirmó Gutiérrez.

El funcionario sostuvo que tanto el Estado como la empresa privada deben estar más sincronizados si se quiere disminuir la cantidad de PQR y brindar un mejor servicio en telefonía.

En cuanto a la solución de las PQR, Gutiérrez consideró que depende en como las operadoras las transmiten. “Por lo general estas compañías tienen un Contact Center robusto. Nosotros tenemos la tendencia de ir directamente a los servicios de la empresa y ahí radica un problema, porque los usuarios sienten que si no lo hacen de esta forma no se sienten atendidos”.

El anterior escenario es una clara muestra de que tanto el Estado como la empresa privada deben estar más sincronizados si se quiere disminuir tanto las quejas, y el intervencionismo constante que el sector público hace a partir de regulaciones y demás normativas para evitar posibles prácticas abusivas, concluyó.

Si los operadores fueran conscientes de la necesidad de atender adecuadamente a los usuarios, las compañías se evitarían tanto desgaste. “En ETB somos conscientes que lo más importante es el servicio y la atención al usuario... los fierros los pueden comprar todos, pues los operadores tienen chequeras muy grandes, la gran diferencia está en el servicio y la atención al consumidor” dijo Gutiérrez.