

Uno de los temas candentes en el panel de Telefonía Móvil e Internet fue el de la eliminación de las cláusulas de permanencia para los usuarios.



SE DEBEN TOMAR ACCIONES PREVENTIVAS PARA DISMINUIR LAS MOLESTIAS

Telefonía móvil, el gran desafío para Colombia

Redacción
Bogotá

Sin duda alguna el sector de las telecomunicaciones, así como es uno de los más consumidos en Colombia, es de los más que genera controversia, pues el nivel de Preguntas, Quejas o Reclamos (PQR) que se generan son de gran magnitud hasta el punto de que entidades como las Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), adelantan acciones legales para que los usuarios que demandan estos servicios no se sientan desprotegidos.

Conscientes de esta realidad, CONSU COLOMBIA 2013 dedicó un espacio al panel de atención al usuario para analizar dicha situación y de paso debatir qué iniciativas se están adelantando desde el sector y los entes de control y gobierno, para lograr mejorar el servicio en este neurálgico sector.

Uno de los promotores de este diálogo fue el director de la especialización en Regulación y Gestión de las Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías de la Universidad Externado de Colombia, Edgar González López, quien fue el moderador del panel y señaló que los actores que intervienen en la regulación y en el otorgamiento de los servicios de telecomunicaciones deben tomar acciones preventivas para disminuir las molestias presentadas en el sector.

Desde hace tiempo se viene indagando cómo hacer para proteger a los usuarios de servicios de telefonía móvil y de internet.

Con un auditorio lleno, más de 200

personas presentes, el panel de Atención a los Usuarios de Telefonía Móvil e Internet, propició el debate entre la empresa privada, el gremio de los operadores, el Gobierno y por supuesto los consumidores.



UNO DE LOS PANELES MÁS esperados en el desarrollo de la feria internacional de los consumidores fue el de telefonía móvil.

El Panel de Protección a los Usuarios de Telefonía Móvil e Internet, fue uno de los más esperados por los asistentes a CONSU COLOMBIA, pues no es secreto que el sector es el que mayor número de quejas presenta.

Es importante mirar lo que hay y lo que no hay en materia de protección a los usuarios, pero también ver si las medi-

das realmente funcionan, y en caso de no funcionar, qué medidas adelantar para que lo hagan. Dijo el moderador del segundo panel.

Prueba de ello es que en una investigación llevada a cabo por medio de una consultoría se encontró que en un conjunto de 17.645 reclamaciones, el 44,20 %, corresponden a servicios móviles y se constituye la mayor fuente de las inconformidades por parte de los usuarios.

El debate continuó por parte del superintendente delegado para la Protección al Consumidor de la SIC, Jorge Enrique Sánchez Medina, quien afirmó que las empresas deben saber lo difícil que es poder

cuantificar el desconcierto de los usuarios. Sugirió a éstas que tomen mayor conciencia de que con cada servicio que ofrecen van a encontrar consumidores más críticos de los productos que les suministran a los usuarios.

Por su parte el representante a la Cámara por el Partido Conservador, David Barguil Assis, expuso que desde su perspectiva, la normatividad debe persistir debido a que las PQR siguen en aumento. "Han aumentado exponencialmente hasta el punto de que las compañías que más tienen usuarios son las que más quejas presentan, de las cuales la mayoría se deben a facturación indebida, deficiencia en la



Edgar González López

Director de la especialización en Regulación y Gestión de las Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías de la Universidad Externado de Colombia.

Aunque hay un volumen de quejas altas, González sostuvo que no se puede establecer un parámetro que permita definir cuál es el mayor estándar que imposibilita la prestación de servicios de manera óptima. "Son heterogéneos los motivos por los cual resulta difícil tener unas líneas divisorias al respecto."

Una investigación llevada a cabo por medio de una consultoría se encontró que en un conjunto de 17.695 reclamaciones que llegan a la Superintendencia de Industria y Comercio, el 44,20 %, corresponden a servicios móviles y se constituye la mayor fuente de las inconformidades por parte de los usuarios. Además de dichas reclamaciones un 7,3 % son representadas por los servicios de internet móvil y el 10,61 % en Internet fijo.

Del total de reclamaciones presentadas, el 41,60 % se resuelven totalmente a favor de los usuarios, el 31,87 % se consideraron favorables en algunos puntos, mientras que solamente cerca del 26 % se resolvieron a favor de los proveedores de servicios. Eso demuestra que más del 73 % de reclamaciones terminan favoreciendo a los consumidores.