



Bogotá D.C., 23 de diciembre de 2019

Honorable,

**ADRIANA GOMEZ MILLAN**  
Representante a la Cámara – Comisión sexta  
**CONGRESO DE LA REPÚBLICA**  
Carrera 7 No. 8 – 68. Primer piso.  
Ciudad



**Asunto:** Comentarios al proyecto de ley No. 239 "Por medio del cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente".

Honorable Representante,

De acuerdo con el proyecto del asunto y acorde al tema que se pretende regular en el Congreso de la República, **Avantel S.A.S** (en adelante Avantel) por medio del presente escrito se permite presentar comentarios de manera reiterada, sobre el proyecto de ley en su integridad y también sobre algunos artículos en específico, los cuales en un primer momento fueron objeto de análisis. Viendo el texto aprobado, los debates que tuvo el presente y demás trámites frente a este proyecto, esta compañía evidencia que la iniciativa, tiene efectos relevantes sobre el mercado de las telecomunicaciones y las consecuencias que resultan en caso de que el mismo sea aprobado, hacen que se genere una incertidumbre frente a la prestación del servicio, frente a los derechos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones y los procedimientos que en la actualidad se adelantan por parte de los PRSTM, que son complejos y altamente regulados de manera particular.

Como primera medida, me permito solicitar sean tenidos en cuenta los comentarios enviados en un primer momento (en el mes de junio de este año) por la compañía, así como estos comentarios los cuales tienen sustento en los siguientes argumentos:

Para empezar y teniendo como base el texto propuesto por esta comisión, se tiene que el presente proyecto, está enfocado a aquellos oferentes, productores o proveedores que sean personas naturales o jurídicas que utilicen canales remotos de atención al cliente tales como: líneas telefónicas, Call-center, o canales de comunicación como páginas web, redes sociales, entre otros; es claro que estamos en frente a una descripción o mejor a un ámbito de aplicación muy general, pues en Colombia la mayoría de actividades comerciales implican una atención del servicio al cliente, la cual conlleva a la atención de al público a través de un medio telefónico o de los canales que se mencionan en este proyecto.

En virtud de lo anterior, **Avantel** encuentra con gran preocupación el hecho de que no se haya realizado la excepción a los prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones o PRST en el ámbito de aplicación de este proyecto de ley, pues la compañía ve que el mismo está dirigido de manera muy amplia a todas las personas naturales o jurídicas que tengan herramientas de atención relacionadas con líneas gratuitas o call center. Adicional a lo anterior, para el sector de telecomunicaciones existen normas especiales y regulaciones particulares que dirimen todo lo relacionado con la materia contenida en el mismo, pues debido a que no se le está haciendo la excepción del ámbito de aplicación en este proyecto de ley, los directamente afectados serían los consumidores, ya que no sabrían a cuál norma remitirse o cual le es aplicable, por lo que se generaría una incertidumbre jurídica muy grave lo cual no es sano, ni para los usuarios, ni para el sector, ni para el sector real en Colombia.

A partir de esto, se tiene que en el artículo 15 – *adición al Estatuto del Consumidor* del proyecto de ley que se comenta, se pretende adicionar la ley 1480 de 2011 o como mejor se conoce el Estatuto del Consumidor, por lo cual **Avantel** encuentra que el artículo en mención dice lo siguiente:

“...

*h) En los casos de vulneración de los derechos del consumidor a través de líneas telefónicas de atención al cliente, además de los otros requisitos del artículo 58 que le sean inherentes a la reclamación, se deberá incluir en la demanda el Código Único Numérico o el número de radicado del caso dentro del cual sucedió la posible vulneración de derechos, o bien acompañar con la demanda copia de las conversaciones grabadas en caso de que el consumidor las tenga en su poder*

...”

(comillas y cursiva fuera del texto original)

Esta adición para la compañía resulta innecesaria pues en la actualidad el CUN o Código Único Numérico ya está regulado, implementado y es utilizado por los operadores de servicios de telecomunicaciones y por los consumidores o usuarios a la hora de presentar un reclamo, interponer una demanda o de efectuar cualquier tipo de PQR ante su operador respectivo, situación que a diario se ve en

razón de que este código es utilizado para poder resolver y tener la trazabilidad todas las solicitudes que llegan a diario a la compañía.

Adicionalmente, no debe dejarse de lado que la asignación del CUN, es una obligación que ya se encuentra establecida en el artículo 2.1.24.3 de la Resolución 5111 de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la cual está dirigida a establecer el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones; de manera que, solicito ante esta comisión que se tenga en cuenta que esta Resolución está vigente y por ende resulta innecesario la adición de un articulado a la ley 1480 de 2011, la cual lo único que genera es la reproducción de disposiciones redundantes y sin sentido alguno, las cuales confunden al ciudadano del común a la hora de presentar una petición, queja/reclamo o recurso y sobre todo a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Aunado a lo anterior, **Avantel** se permite cuestionar lo contenido en el artículo 18, del capítulo III – Disposiciones varias, el cual reza:

"...

*Una vez interpuesta una petición, queja o reclamo por parte de un consumidor a los canales de atención, estos deberán contestarla por medio escrito, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a dicha formulación. Una vez recibida la respuesta, el usuario contara con diez (10) días hábiles para realizar una eventual objeción*

..."

(comillas y cursiva fuera del texto original)

Obligación que, de manera muy similar a la normatividad anterior mencionada, en la actualidad ya cuenta con disposiciones legales y reglamentarias, las cuales desarrollan el tema de manera muy amplia y concreta.

En efecto, se tiene que la ley 1755 de 2015 “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental del Petición...*” la cual fue creada de manera específica para regular la materia, y para que los usuarios de bienes y servicios pudieran presentar sus peticiones y las cuales fueran resueltas de manera completa, oportuna y de fondo, además esta ley es muy clara y precisa en establecer en su artículo 14, los términos para resolver una petición, manifestando así:

“...  
...

*Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción*

...”

(Comillas y cursiva fuera del texto original)

Ahora bien, cabe recordar que la Resolución CRC 5111 de 2017 en el artículo 2.1.24.3 - *Respuesta a la PQR* – es muy clara en manifestar que el término para dar respuesta a una petición es de 15 días, pues al respecto en esta se dice lo siguiente:

“...  
...

*El operador dará respuesta a la PQR (petición, queja /reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario*

...”

(Comillas y cursiva fuera del texto original)

De manera que con esta norma especial y con esta regulación particular, no cabe duda de que el término que tiene en este caso un PRST para resolver una PQR es de quince (15) días.

Así que, con todo lo manifestado al respecto de este proyecto de ley, y teniendo en cuenta que el sector de telecomunicaciones ya tiene normas y regulaciones específicas, resulta oportuno mencionar que en este proyecto de ley, sea incluida la excepción de cara a las normas específicas por sector y revisar la posibilidad de incluir la obligación que deberían tener los proveedores de servicios de call center de dar cumplimiento a las obligaciones legales o contractuales que surgen con los operadores, pues las mismas pueden ser causal suficiente para terminar cualquier tipo de relación contractual entre los proveedores de call center y sus usuarios que presten otro tipo de servicio. Esto se menciona teniendo en cuenta que en muchas oportunidades el manejo desafortunado de los procesos y las posibles investigaciones por parte de las autoridades competentes impactan de manera directa a las empresas usuarias de los servicios de call center, pero no a las empresas que ofrecen este tipo de servicios y quienes deberían garantizar íntegramente el cumplimiento de los procedimientos y disposiciones aplicables no son incluidas, ni identificadas dentro de la cadena de valor de estas prestaciones.

Así que es por estas razones que se considera que este proyecto de ley puede llegar a tener un efecto negativo, afectando de manera directa la forma como se da atención a los usuarios, pues el objetivo del mismo es implementar medidas innecesarias sobre situaciones que ya existen, dificultando así el trámite de atención a los usuarios, y se enfatiza en que esto genera una repercusión negativa directa a en la satisfacción de sus necesidades, tales como recibir atención

oportuna antes sus peticiones, quejas/reclamos y recursos a través de las líneas habilitadas para tales fines.

En conclusión, **Avantel** solicita sean tenidos en cuenta los comentarios anteriores y los presentes, los cuales contienen puntos que deben ser estudiados de fondo dado el impacto que los mismo generan en el sector de las telecomunicaciones, pues estas propuestas resultan de difícil aplicabilidad, de manera que se espera que la compañía haya participado y aportado de manera suficiente y satisfactoria al proceso legislativo del asunto.

Cordial saludo.



MARÍA CAMILA GALVIS G.

**Directora de Asuntos Regulatorios  
Avantel S.A.S.**

