

Bogotá D.C, 16 de agosto de 2019

021554



Al responder este radicado: **20191.10160842** Id: **28986**
Folios: 22 Fecha: 2019-08-16 12:00:59
Anexos: 0
Remitente : ANDI
Destinatario: LUZ ANGELA HERNANDEZ CEBALLOS

Honorable Congresista
Carlos Cuenca Chaux
Representante a la Cámara
Ciudad

Asunto: Comentarios de la Cámara de Industria Digital y Servicios de la ANDI respecto al informe de ponencia de segundo debate del proyecto de Ley No. 239 de 2018 de Cámara “Por medio de la cual se protegen los derechos de los consumidores que usan líneas telefónicas de atención al cliente”.

Honorable Representante

Inspirados en el bien común, en la democracia participativa, en la modernización del Estado y en la búsqueda del mayor desarrollo y beneficio social para los colombianos, desde la Cámara de Industria Digital y Servicios de la ANDI trabajamos por mejorar la competitividad del país. Es así como atendiendo el interés de construir un país competitivo e inserto en las dinámicas globales de la economía digital, nos permitimos manifestar a través de esta comunicación, algunas preocupaciones con relación al Proyecto de Ley 239 de 2018 de Cámara.

Por lo anterior, sugerimos respetuosamente tener en cuenta los siguientes comentarios:

1. Comentarios Generales

- **Digitalización de trámites**

Las bases del plan de Desarrollo 2018-2022, resaltan la importancia del desarrollo de la economía naranja, incluyendo como una de sus estrategias, la promoción de la digitalización y automatización masiva de trámites. Por lo tanto, el proyecto de ley, resulta contrario a las políticas del gobierno, por cuanto no tiene en cuenta los nuevos escenarios de economía digital y digitalización de trámites, cuya finalidad es buscar que los usuarios no gasten tiempo realizando trámites, que puedan realizarlos desde cualquier dispositivo y que obtengan solución inmediata. Así mismo, no es justificable que se otorgue un tratamiento diferente a los medios de atención al usuario, físicos y digitales, como lo pretende el proyecto, desincentivando el uso de mecanismos electrónicos.

Lo anterior, sin dejar de lado que el sector de las empresas dedicadas a los Call Center, se vería afectado, ya que la contratación de sus servicios se encarecería, por lo que su contratación se reduciría inevitablemente, afectando de forma significativa el porcentaje de empleos con contratos de trabajo que genera esta industria, los cuales a su vez apalancan las expectativas de crecimiento de empleo estable y formal, y que con el impacto que el proyecto de ley tiene no sería posible contribuir, sino que por el contrario habría despidos y recortes, afectando la competitividad del país y los compromisos que se han asumido por el país a nivel nacional e internacional.

Por lo tanto, sugerimos respetuosamente el archivo del proyecto objeto de estudio.

- **Solución en primer contacto**

Sugerimos que se tenga en cuenta la figura de solución en primer contacto, en el momento de analizar la pertinencia de imponer como obligación a las empresas que todas las interacciones tengan asignación de CUN, ya que no es necesario, máxime cuando esta solución en primer contacto redunda en beneficio del usuario. Por ejemplo, el Régimen de Protección de los Usuarios de servicios de comunicaciones, excluye las soluciones en primer contacto de la asignación de CUN y no le otorga tratamiento de PQR, ya que se resuelve en la interacción inicial. Por lo tanto, reintroducir la asignación de CUN en los servicios de comunicaciones, aumentaría el número de PQR recibidas por los operadores e introduciría barreras para la atención del usuario, que convertiría a la línea telefónica en un mero radicador de solicitudes, más no, estarían orientados a una solución definitiva (cuando sea posible), en beneficio del usuario.

2. Exposición de motivos:

De conformidad con las razones consagradas en la exposición de motivos del proyecto de ley, se parte del supuesto que existe un problema de calidad o falla de mercado en la atención al usuario, y que dicho problema es consecuencia del uso de canales no presenciales. Hasta el momento, la industria no conoce estudio o evidencia en favor de dicha tesis, en efecto, es claro que la evidencia es contraria, toda vez que, de no ser así, los índices de satisfacción de los usuarios disminuirían desde la introducción de los sistemas automáticos de respuesta, los chatbots y otros medios, lo cual no ha ocurrido.

De hecho, si el tema se analiza con datos y estudios concretos, se puede evidenciar que quienes disponen de estos medios de atención, monitorean constantemente la percepción de los usuarios frente a la atención recibida por cada uno de los medios

de atención, y contrario a lo señalado en la exposición de motivos del proyecto, este tipo de canales denominadas de autogestión (navegación en un IVR, APP, WathsApp, Web, chats, Bots, entre otros) son mejor calificados por los consumidores y más valorados por la efectividad y certeza de los mismos.

Las nuevas herramientas tecnológicas que están ofreciendo los canales como los call center (en adelante CC), están permitiendo a los clientes, mayores facilidades para acceder a nuevos productos y servicios que no conocían y que pueden adquirir sin moverse de su casa. A través del servicio que ofrecen los CC se blinda a los usuarios para que los procesos de adquisición, las negociaciones, entre otras, sean transparentes y sin presión. Es importante tener en cuenta que la prestación de servicios de CC, con la implementación de nuevas tecnologías, y trayectoria en varias verticales a nivel mundial, ha hecho un tremendo progreso en relación a la experiencia de cliente, logrando estándares de satisfacción muy superiores.

Consideramos pertinente mencionar que de implementarse esta iniciativa, a largo plazo, podría afectarse la alta empleabilidad que genera la industria de CC en Colombia, cifra que actualmente corresponde a más de 250.000 empleos y es importante tener en cuenta que al implementar las tecnologías se está permitiendo que Colombia siga siendo competitiva y que las personas que hacen parte de este sector, se puedan especializar, lo cual redundara en mayores ingresos y crecimiento para los asesores. Recordamos adicionalmente que los CC compiten en un entorno global contra compañías ubicadas en diferentes países dentro y fuera de la región, como por ejemplo, México, Costa Rica, Estados Unidos, India, Indonesia, Tailandia, entre otros, los cuales cuentan con grandes ventajas dadas sus economías de escala. Al exigirse interacción personal obligatoria, Colombia perdería atractivo para este tipo de negocio y se destruirían empleos. Incluso, actualmente los clientes de estas operaciones de CC exigen en sus procesos de selección, la inclusión de mecanismos automatizados, con lo cual, las empresas perderían contratos al no poder ofrecerlos o al tener que ofrecerlos a un mayor costo derivado de la exigencia

de personas adicionales en las interacciones automáticas, todo ello sumado al incremento de los tiempos para atender los requerimientos del cliente que afectaría tanto la calidad del servicio, como los costos.

Por otro lado, el principio de neutralidad tecnológica, también podría verse afectado por el proyecto de la referencia, ya que se estaría buscando regular el uso de una aplicación específica de Inteligencia Artificial y automatización, como son los sistemas inteligentes de respuesta en un CC. Al respecto, las mejores prácticas regulatorias en la materia indican que no se deben regular aplicaciones específicas derivadas de una innovación tecnológica. Colombia ha sido un país líder en defender la neutralidad tecnológica para el desarrollo del ecosistema digital; propender por el uso de las nuevas tecnologías, en lugar de limitarlas y cerrar la brecha de los escenarios comerciales asimétricos, permitirá a su vez, que el usuario cuente con información clara y oportuna, que lo lleve a tomar mejores decisiones de consumo.

Adicionalmente, consideramos que el proyecto de ley podría perjudicar al usuario, ya que la eliminación de las tareas automatizadas como propone la Ley, impactaría negativamente en todos los indicadores estándar de un CC, como por ejemplo, los indicadores correspondientes a los tiempos de espera, tiempos de atención, y tiempos de resolución. No existe un solo indicador o KPI de amplio uso en la industria¹ que se impacte positivamente con la eliminación de los sistemas automatizados.

Ahora bien, uno de los pilares en los que se basa el proyecto, indica, que los medios de atención como CC constituyen incentivos perversos debido al anonimato por no contar en primera instancia con la atención de una persona natural, sin embargo, no se presenta soporte alguno a esta afirmación. Sobre este aspecto, es necesario señalar que contrario a lo afirmado, las empresas privadas e incluso las entidades

¹ <https://www.klipfolio.com/blog/kpis-for-call-centre-managers>

públicas, disponen de estos canales de atención en busca de mejorar constantemente la atención de los usuarios o consumidores de bienes y servicios contratados, que a través de estos logran solucionar distintas problemáticas, consultas e inquietudes sobre los mismos, siendo estos canales de atención, constantemente publicitados por las compañías que representan las marcas e institucionalidad de las entidades respectivas y que por lo tanto no constituyen ningún tipo de anonimato.

Así las cosas, cuando un consumidor accede a la atención de este tipo de medios, conoce de antemano que es un canal oficial de la empresa con la que ha contratado un servicio o adquirido un bien, o de la que requiere la realización de algún trámite tratándose de entidades públicas, cuya atención, independientemente de que se trate de opciones de autogestión o de un asesor (persona natural) de manera inequívoca representa para todos los efectos la atención de quienes disponen de estos medios, quienes constantemente buscan mejorar las opciones de este tipo de herramientas en procura de la mejor atención de los usuarios o consumidores que acceden a estos.

Así pues, contrario a lo señalado en la parte que motiva dicho proyecto, estos canales de autogestión, nutridos de las nuevas tecnologías que gobiernan el mundo de hoy, no tienen un propósito distinto que el de brindar información, oportuna, permanente, clara, exacta y precisa a los usuarios, que como se ha explicado en varias ocasiones, resulta más fiable que la que pueda provenir de una interacción humana. Adicionalmente son la respuesta a la evolución natural y tecnológica del mundo de hoy, donde los usuarios son cada vez más digitales y obedecen a las preferencias de estos mismos en contar con una atención de esta naturaleza, prueba de ello es las calificaciones superiores de estos canales de atención sobre las tradicionales en oficinas físicas o en un contacto telefónico con una persona natural.

En este sentido, el menú preestablecido en las líneas de atención al cliente, y los demás canales de autogestión, son el resultado de análisis de información, y del conocimiento de los clientes por parte de las empresas para brindarle soluciones eficientes y en el menor tiempo posible, con grandes beneficios que no brinda un asesor en una atención personalizada, como es la permanencia de la información a disposición de los clientes 7/24.

Resulta bastante preocupante, los prejuicios contenidos en la parte que motiva el proyecto de ley, frente a las bondades conocidas y revolucionarias de estas herramientas tecnológicas que hacen uso del Big Data, y de la inteligencia artificial, entre otros, para suponer una mala fe de parte de quienes las utilizan y una supuesta asimetría de la información, cuando estas herramientas tecnológicas, han demostrado grandes beneficios encaminados a ofrecer mejores soluciones no sólo a los consumidores, sino brindando soluciones a las administraciones públicas para mejorar el ejercicio de sus funciones.

En este sentido el proyecto de ley resulta inconveniente y contrario incluso a los propósitos del Gobierno en Economía Digital. Por ejemplo, la aplicación de Big Data para modernizar el Estado representa una gran oportunidad, *solo el 5 % de las entidades públicas utiliza algoritmos para aprovechar datos en la oferta o mejora de servicios a la ciudadanía.* (DNP, 2018) *y de acuerdo con el CONPES de Big Data, se tiene el reto para 2022 de lograr que el 50 % de las entidades públicas desarrollen proyectos de aprovechamiento de datos para mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.* (DNP 2018).

A continuación, relacionamos casos de uso de Big Data en estadísticas oficiales:

- o **Estadísticas de población:** los datos del teléfono móvil como una fuente adicional de información sobre la población. El principal valor es estimar las cifras de población y densidades en cualquier periodo de tiempo. Algunos

datos que se pueden obtener: # de residencias y su distribución geográfica; lugares de trabajo y escuelas; migraciones internas; migraciones transfronterizas; poblaciones temporales (por hora, diaria, mensual).

- **Estadísticas de turismo:** uso de los datos de posicionamiento móvil en las estadísticas sobre flujos de turismo nacional y extranjeros. Se puede definir los flujos de visitantes a eventos o en determinados periodos de tiempo.
- **Estadísticas migratorias:** los datos móviles son un complemento para determinar migraciones por causas como: cambio climático, situaciones de emergencias humanitarias y flujos internacionales.
- **Estadísticas de movilidad:** permite conocer los tiempos de desplazamiento en las ciudades y usos de los sistemas de transportes según flujos origen-destino.
- **Estadísticas de empleo:** los datos del teléfono móvil podrían ser utilizados para detectar de manera rápida y precisa desviaciones en el comportamiento regular de las personas. Por ejemplo, se podrían definir niveles de empleo.

En este sentido, regular estos canales de autogestión, y considerar como negativo el uso de información (datos) y de la inteligencia artificial para automatizar procesos y canales de autogestión para el consumidor, para exigir como primera opción la atención personalizada (persona natural), resulta contrario a la naturaleza de dichos canales de atención y genera de entrada un ambiente de desconfianza que terminará por acabar con las herramientas tecnológicas que hoy son utilizadas en todo el mundo, para generar mejores experiencias a los clientes.

El uso de estas tecnologías ya es una realidad, según un estudio de Deloitte para 2020 se espera que **el 85% de las 100 primeras empresas** más grandes del mundo

haya incorporado una o varias tecnologías cognitivas, igualmente, el vicepresidente de Innovación de Netflix señaló que su algoritmo de automatización es capaz de ofrecer **más de 250 millones de experiencias** personalizadas a cada usuario, de acuerdo a su perfil, y el 80% de lo que se consume en internet a diario se encuentra mediado por algoritmos de recomendación.

Finalmente, aspectos como la terminación de contratos, códigos únicos, información en la atención al usuario, son materias ya contempladas en la ley de protección al consumidor y normas que la reglamentan, así como en los regímenes de protección al usuario específicos a cada industria. Lo anterior se puede evidenciar ya que el Proyecto de ley desconoce la naturaleza de los contratos de adhesión que se suscriben entre los oferentes, productores y proveedores que utilizan canales remotos de atención al cliente con las empresas que prestan el servicio de CC o cualquier otro canal de telecomunicación, en los cuales no hay una reciprocidad de las obligaciones entre las partes.

1. Artículo 2. Definiciones.

En el literal A de este artículo se sugiere respetuosamente excluir de la definición de prestadores del servicio de línea de atención al cliente a los CC y dejar solo a las empresas prestadoras y proveedoras de bienes y servicios en general, que son quienes ponen a disposición de sus usuarios y consumidores, líneas de atención para atender sus solicitudes, y por consiguiente, precisar en el literal B del mismo artículo, que los Operadores son las personas naturales y/o jurídicas que atienden las solicitudes del consumidor, en función de las instrucciones que recibe del prestador y/o proveedor de los bienes y servicios.

Lo anterior es fundamental para diferenciar la responsabilidad de la empresa proveedora del bien y servicio al consumidor, que contrata el servicio de los CC que deben ejecutar las instrucciones dadas por esa empresa, y la del operador. Las responsabilidades del Operador, según la definición del proyecto de ley, se

establecen en el contrato que éste firma con su contratante, es decir, con las empresas proveedoras de bienes y servicios, y no debe darse por definición de una Ley. Es por ello, que las empresas involucradas negocian la responsabilidad y la obligación de responder frente a alguna acción u omisión que les corresponda en virtud de las características propias de la gestión que desarrollan, pero mal se haría en establecer una responsabilidad solidaria por ley, por cuanto la causa que puede originarla es completamente distinta, afectaría la resolución del eventual conflicto para el cliente y/o usuario final y desconocería la naturaleza propia de cada empresa, su rol en la economía e impacto en la competitividad.

Adicionalmente en el literal d), se establece que los rangos de numeración del CUN serán administrados y asignados por la SIC a los proveedores, lo cual se considera inconveniente, ya que todo el sistema de asignación del CUN ha funcionado a partir de una estructura definida por la SIC, debidamente implementada y que permite la debida consulta de las PQR y su estado. Con el esquema propuesto en el proyecto, el CUN se podría asimilar a un recurso escaso, sin dejar de lado que implicaría un alto costo el cambio de un sistema como el actual, donde el CUN se genera automáticamente, a una configuración por rangos otorgados, como si fuera un recurso escaso como la numeración.

2. Artículo 3. Ámbito de aplicación.

En este punto, reiteramos nuestra solicitud de archivar el proyecto de ley, ya que la interacción de las empresas destinatarias de éste con sus clientes, se encuentra regulada, ya sea por la Ley 1480 de 2011 o por normas especiales, como las que aplican a los servicios de telecomunicaciones, en consecuencia, en aras, de observar el principio de seguridad jurídica que debe regir todas las actuaciones del estado, es necesario que el legislativo tenga en cuenta la existencia de normas anteriores que regulan la materia y se abstenga de expedir nuevas normas que generen inseguridad jurídica, implicando una confusión y malestar en los usuarios finales sobre la forma de hacer valer sus derechos frente a eventuales necesidades,

y generando así una insatisfacción general, que afecta la reputación de empresas sólidas y los servicios que prestan.

- **Seguridad jurídica**

Haciendo una interpretación armónica de los preceptos propuestos en el proyecto de Ley con la Ley 1480 de 2011, encontramos que el mismo –como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 2 de la precitada ley-, no sería aplicable a aquellos sectores de la economía que cuenten con regulación especial en la materia y sólo aplicará el Estatuto del Consumidor, en lo no regulado en la norma especial. Ejemplo expreso de la mencionada excepción, es el sector de TIC, que por mandato expreso de la Ley 1341 de 2009, delegó en la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la expedición del Régimen de Protección a los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones –R. CRC 5111 de 2017 y como autoridad administrativa de vigilancia y control en este caso, a la Superintendencia de Industria y Comercio en Sede Administrativa (Decreto 4886 de 2011).

Por lo tanto, este proyecto de Ley sería inaplicable para los servicios de comunicaciones de que trata la Ley 1341 de 2009, la cual establece que el régimen de protección a los usuarios de los servicios de comunicaciones debe ser definido por la CRC, en tal virtud, para proteger al usuario de estos servicios, existe la Resolución CRC 5111 de 2016 y el Título III de la Circular única de la SIC. Esta regulación expedida en el año 2016, es fruto de un estudio realizado por la Comisión, en el cual involucró a múltiples usuarios, y contó con el apoyo especializado de expertos en psicología del consumidor y economía del comportamiento, quienes brindaron su acompañamiento en la identificación de características de intercambio entre los usuarios y los proveedores. Esta norma incluyó, la regulación acerca de la interacción con el usuario a través de los diferentes medios de atención al usuario, tales como oficinas físicas, oficinas

Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 resalta la estrategia de mejora regulatoria, con el fin de obtener una regulación de calidad basada en la participación y el uso de la evidencia.

3. Artículo 4. Operadores de las líneas de atención al cliente.

Frente al artículo mencionado, consideramos que se genera una obligación a las empresas prestadoras del servicio de CC, a garantizar que los usuarios puedan contactarse con una persona en cualquier momento, lo que a nivel operativo pone en riesgo de incumplimiento los niveles de servicio acordados con las empresas proveedoras de bienes y servicios a ser gestionados a través de una línea de atención al cliente, quienes muchas veces fijan dichos niveles de servicio en función de otras normativas especiales que les son aplicables.

Exigir que los Operadores sean personas y se identifiquen al inicio de la llamada, aumenta los tiempos de respuesta del CC, aumenta los costos operativos para los proveedores del servicio de comunicaciones, al tiempo que desincentiva el uso de tecnologías digitales. Lo anterior, en razón a que el usuario podrá solicitar la opción de comunicarse con un asesor en cualquier momento de la llamada, desconociendo la oportunidad que tiene el usuario de obtener solución en línea a través del sistema de auto gestión, por ejemplo, realizar la consulta de un valor incluido en una factura.

Por lo tanto, solicitamos eliminar la obligación de que la interacción deba realizarse con una persona y que exista una opción de comunicarse en cualquier momento con un asesor, ya que esta restringe el uso de nuevas tecnologías que contribuyen a mejorar la atención al cliente.

virtuales y la línea telefónica. Así mismo, reglamenta la asignación del código numérico CUN.

En el mismo sentido, en el título 3 – Servicios de Comunicaciones de la Circular Única de la SIC, se encuentra desarrollado el régimen de protección de servicios de comunicaciones, el cual tiene como propósito instruir las obligaciones establecidas en el régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, mencionado anteriormente. Estas instrucciones tienen como finalidad proteger los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, desde el ofrecimiento, en la celebración de los contratos, durante su ejecución y en la terminación del mismo.

En esta circular, se encuentra igualmente, toda la reglamentación del Código único numérico – CUN asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones, al momento de la presentación de la respectiva petición, queja/reclamo y recurso. El cual permite al usuario hacer seguimiento sobre el estado del trámite ante el operador y ante la SIC. Igualmente, explica la estructura, las tipologías, el registro de las solicitudes que no requieren la asignación de CUN, los mecanismos para informar la asignación del CUN, el seguimiento y estado de la petición, la recuperación del CUN olvidado por el usuario, la acumulación, la anulación y el procedimiento a seguir cuando el sistema no se encuentra disponible por fallas o mantenimientos.

En consecuencia, sería errado por parte del legislador pretender regular vía Ley, la interacción entre usuario y operador vía telefónica, ya que este tipo de normas que involucran el comportamiento de los usuarios y la percepción de los mismos sobre bienes y servicios, requieren para su expedición, como lo realizó la CRC, análisis de impacto normativos profundos, estudios y validaciones que permitan constatar su verdadera eficacia en pro de los derechos del usuario. En este mismo sentido, el

Es de resaltar que entidades como el Banco Interamericano de Desarrollo² y Mckinsey Institute³ han diagnosticado en múltiples ocasiones que uno de los mayores problemas para nuestro crecimiento económico es la baja productividad del trabajo. Esta iniciativa de ley, iría en contravía de la productividad de la industria de CC, la cual es la segunda en la región después de México⁴, puesto que la aplicación del artículo 4 haría inaplicable cualquier mecanismo automatizado de respuesta, al exigir que en todo momento se interactúe con una persona.

4. “Artículo 5. Opciones prioritarias.

Consideramos que tanto este artículo como el artículo 4, sesgan las posibilidades de automatización, desincentiva el uso de tecnologías digitales y la posibilidad de que el usuario auto-atienda su solicitud a través de los sistemas de auto/gestión que ofrecen las compañías, dando una solución inmediata a su solicitud. Lo planteado en el artículo representará una pérdida de control sobre el volumen que ingresa por opciones, pues los usuarios suelen seleccionar la opción que sea de más fácil acceso al CC, por lo que el incremento de la duración de la llamada puede afectar tanto la calidad del servicio, como los costos, sin que necesariamente haya una solución definitiva en una sola llamada.

² <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Colombia-hacia-un-Pa%C3%ADs-de-Altos-Ingresos-con-Movilidad-Social.pdf>

³

<https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/featured%20insights/employment%20and%20growth/how%20to%20counter%20three%20threats%20to%20growth%20in%20latin%20america/mgi-discussion-paper-where-will-latin-america-s-growth-come-from-april-2017.ashx>

⁴ <https://www.dinero.com/empresas/articulo/calls-centers-y-bpo-en-colombia-en-2018/265227>

5. Artículo 6. Opción prioritaria de desafiliación o terminación de contrato.

Las líneas de retención son el mayor desafío que hoy se encuentra en este negocio, con lo cual el operador del servicio debe garantizar el seguimiento completo del proceso que le exigen las empresas proveedoras de los bienes y servicios, validar las herramientas que se tienen para verificar que se trata realmente del usuario que contrata el bien o servicio, llevar el registro de los indicadores y razones de satisfacción o insatisfacción para poder orientar al usuario y aplicar los procesos de retención y otras herramientas, que dependen de las empresas proveedoras de bienes y servicios que contratan los servicios de CC. Lo indicado por el proyecto de Ley obligaría a los oferentes de bienes y servicios a permitir al consumidor la desafiliación o terminación del contrato, lo que perjudica la tarea de retención y fidelización de clientes en las campañas, actividad que solicitan los clientes al CC, pues está dejando sin mecanismos a las compañías frente a cualquier manifestación de cancelación del servicio, por lo que el operador debe proceder a la desafiliación. No se puede desconocer que los usuarios solicitan la terminación del contrato o cancelación del servicio por situaciones de inconformidad que pueden ser resueltas en la llamada y no necesariamente porque exista una voluntad real para no seguir disfrutando del bien o servicio adquirido.

6. Artículo 7. Identificación del Usuario para la desafiliación o terminación de contratos.

En la actualidad se debe llamar con 3 días hábiles antes de la fecha para poder generar la terminación del contrato del bien o servicio adquiridos. Con el nuevo artículo, el cual indica que la cancelación ocurre desde el momento de la llamada, iría en contravía de la norma de carácter especial que rige los contratos de los operadores de servicios de comunicaciones, por lo tanto existirían dos normas que regulan la misma materia, generando inseguridad jurídica y afectando al operador

de telecomunicaciones y los procesos en conjunto que se encuentran implementados para dar cumplimiento a esta norma, lo que generaría un impacto no solo en los consumidores sino en el mercado.

Así mismo, este apartado, genera para las empresas de servicios de telecomunicaciones un enorme riesgo, por cuanto acoger solicitudes de terminación de contrato donde existe duda de la titularidad, puede generar fraudes por suplantación.

7. Artículo 8. Código Único Numérico (CUN).

Frente al Artículo enunciado, se encuentra un alto impacto frente a los desarrollos y cambio de los procesos actuales, debido a que es necesario configurar todas las herramientas para que frente a cualquier interacción se entregue un CUN al inicio de las conversaciones y no al final como actualmente están configuradas. La parametrización de los sistemas implicará tiempo adicional de desarrollo, y reestructuración de los servicios, costos y tiempos que deberían ser tenidos en cuenta en el análisis de impacto normativo que exige la expedición de este tipo de norma, en donde debe evaluarse si el costo de implementación es superior al beneficio que se va a obtener para los usuarios, estudio que debería realizarse, tal como lo realizó la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para expedir la última modificación al régimen de protección a los usuarios.

Como se mencionó anteriormente, este artículo va en contravía de lo definido en la Circular Externa de la SIC, donde desarrolla un capítulo que indica expresamente las tipologías de casos, que no requieren CUN y pueden recibir solución al primer contacto. Así mismo, desincentiva solución al primer contacto al cliente. Por lo tanto, solicitamos su eliminación.

En caso de prosperar este artículo, la industria deberá solicitar tiempo de implementación y configuración de las diferentes herramientas para generar el CUN, establecer modelos de comunicación donde se entregue al cliente telefónicamente, y por otros medios, la información completa frente a los servicios o productos ofrecidos y cambiar hasta los mismos procesos de venta, donde se da una segunda llamada si el cliente lo acepta para que esté seguro de la adquisición del producto o servicio, todo sin que realmente exista una necesidad.

En consecuencia, sugerimos excluir a los CC de la asignación del CUN, puesto que esto ya se encuentra regulado por normas especiales para las empresas que prestan bienes y servicios directamente al consumidor.

8. Artículo 12. Acción de protección al consumidor.

Consideramos que el Proyecto de ley hace una remisión directa a la aplicación de las sanciones contempladas en la ley 1480 del 2011, Estatuto del consumidor, la cual como se ha expuesto en la dinámica del negocio de las empresas proveedoras de bienes y servicios, no recae en el Operador o CC, sino en la misma empresa proveedora que presta servicio al consumidor y que contrata los servicios del CC.

Así mismo, se advierte que el proyecto no puede desconocer las reglas de especialidad consignadas en el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011, por lo cual se hace necesario modificar el texto propuesto en sentido de excluir expresamente de su aplicación a aquellos sectores y agentes de la economía, que estén sometidos a normas especiales en la materia, así como a las empresas que prestan servicios de Contact Center, por cuanto su gestión es una consecuencia directa de las exigencias contractuales que les imponen las empresas proveedoras de bienes y servicios, quienes son las que tienen una responsabilidad frente a sus clientes y/o usuarios finales.

Los servicios de telecomunicaciones, son un ejemplo en el cual se establecen – entre otras- reglas expresas en relación a derechos y deberes de los consumidores y la provisión, por parte de los proveedores de dichos servicios- de medios de atención expresamente regulados, dentro de los cuales –y para efecto del presente proyecto de ley- se destaca el contar con una Línea de atención a clientes.

Así mismo, se debe precisar que ni la Ley 1480 de 2011, ni la Resolución CRC 5111 de 2016, ni el Decreto 4886 de 2011, que contiene el catálogo de funciones de la SIC, establece que esta tenga, en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales, facultades para conocer, tramitar y condenar mediante sentencia a los Proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, ya que estas normas limitan su ámbito funcional al conocimiento de dichas controversias en sede administrativa.

9. Artículo 14. Obligación de entregar copia de las grabaciones.

Consideramos que el proyecto de ley no define un plazo para la entrega de grabaciones al señalar, que la misma se haga por el medio más expedito, cuando así lo solicite el consumidor en la misma llamada. Con esta exigencia se impone una obligación que no es clara, expresa ni exigible y que por el contrario genera dificultad en su aplicación, desconoce prácticas que existen para poder cumplir con otras normativas, sin tener en cuenta que se generaría adicionalmente una carga operativa dentro del CC que afectaría el esquema de costos e indicadores, lo cual a su vez repercutiría en el precio del servicio.

10. Artículo 16. Acceso a la acción de protección al consumidor para usuarios de líneas de atención al cliente.

Frente al artículo, es importante señalar que los usuarios de las líneas de atención al cliente al que se refiere, son los usuarios de los diferentes bienes y servicios que necesitan de alguna gestión específica a través del CC dispuesto por la empresa con la que contratan ese servicio, y sólo un mínimo porcentaje ejerce una acción de protección al consumidor, por lo cual con este artículo del proyecto se abre la puerta a una congestión de la Superintendencia de Industria y Comercio en la resolución de las acciones presentadas, así como al descontento general de los consumidores, al generarse una expectativa de resolución pronta que pudo haber sido resuelta sin inconveniente a través del CC.

11. Artículo 18

Con respecto a este artículo, y en caso que llegue a prosperar este proyecto de ley, a pesar de los argumentos expuestos en este documento para que se archive, solicitamos se unifique el término de respuesta de 10 a 15 días, para lo cual es pertinente traer a colación el instituto jurídico del derecho de petición, considerado por el ordenamiento jurídico colombiano, como un derecho fundamental. Este derecho fue reglamentado mediante Ley estatutaria 1755 de 2015, norma en la cual se fijaron los plazos de ley para atender dichas solicitudes, estableciendo expresamente como término para atender peticiones 15 días hábiles prorrogables hasta por otros 15, si se cumplen los presupuestos de Ley.

Se recomienda entonces mantener el término de 15 días y abstenerse de reducir dicho plazo en la presente iniciativa, ya que la misma podría comprometer la legalidad y aplicabilidad de la misma, una vez se convierta en ley de la república. Ya que afectaría una garantía de rango constitucional y estatutario otorgada a todos los ciudadanos. No debe admitirse jurídicamente la reducción del tiempo de

respuesta a las PQR argumentando que es por un medio telefónico, ya que la Ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor), establece un término de 15 días hábiles para la respuesta de las PQR, sin importar el medio de atención.

En caso de mantener la propuesta inicial de 10 días, la disposición modificaría el termino establecido en la Resolución CRC 5111 de 2016, de 15 días hábiles siguientes a la radicación de la PQR, lo cual, es inconveniente para las empresas ya que desincentiva el uso y mejoramiento de los canales digitales, ubicándolos en un terreno de desigualdad con los canales de atención física, contraviniendo a su vez las políticas del gobierno nacional, que propenden por la implementación de la economía naranja y la promoción de la innovación.

Por otro lado, lo planteado en el artículo contradice lo definido en la Resolución CRC 5111 de 2016, Régimen de Protección de Usuarios, donde indica que las PQR de los usuarios deberán atenderse a través del mismo canal por donde fueron formuladas, salvo que el usuario solicite la respuesta por un medio diferente. Responder todas las PQR presentadas por los usuarios a través de medio físico, aumenta considerablemente los costos y se reduce la satisfacción del cliente, en razón a que se aumentan los tiempos de entrega de respuesta utilizando correos y no se contribuye con temas ecológicos, por el uso de papel.

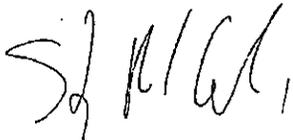
Para finalizar, es importante señalar que consideramos que el presente Proyecto de Ley impone obligaciones desproporcionadas que pueden resultar en implementaciones altamente costosas para las empresas, las cuales serán trasladadas a los usuarios finales en el costo de los servicios. Igualmente, algunas de las disposiciones incluidas dificultan la solución de los casos en un primer contacto lo cual restringe la exitosa interacción entre el cliente y el operador. Adicionalmente, sugerimos respetuosamente tener en cuenta las adecuaciones que se están intentando al régimen de protección actual con los pilotos del PREVENSI, en donde se están considerando implementar algunas modificaciones que resulten

en mejor atención para los clientes, como también en mayor eficiencia para los operadores, donde la utilización de canales tecnológicos y digitales será esencial. Por lo anterior, algunas de las imposiciones del Proyecto de Ley resultan incompatibles con el objetivo general del PREVENSIIC, el cual es reducir los incumplimientos por parte de los operadores y mejorar la atención al cliente.

Por todo lo anteriormente expuesto, solicitamos muy respetuosamente se proceda con el archivo de este proyecto en pro de los derechos de los mismos consumidores.

Agradecemos su atención.

Cordialmente,



SANTIAGO PINZÓN GALÁN

Director Ejecutivo de la Cámara de Industria Digital y Servicios
ANDI

Con Copia a H.R.

Dr. Andrés David Calle Aguas

Honorable Representantes a la Cámara (Autor)

Dr. Ángel María Gaitán Pulido

Honorable Representantes a la Cámara (Autor)

Dr. Berner León Zambrano Erazo

Honorable Representantes a la Cámara (Autor)

Dr. Carlos Adolfo Ardila Espinosa

Honorable Representantes a la Cámara (Autor)

Dra. Flora Perdomo Andrade

Honorable Representantes a la Cámara (Autor)

Dr. José Luis Correa López

Honorable Representantes a la Cámara (Autor)

Dra. Adriana Gómez Millán

Honorable Representantes a la Cámara (Ponente)

Dr. Jorge Humberto Mantilla

Secretaria General de la Cámara de Representantes