**Jenny Patricia Carvajal Cifuentes <jcarvajal@sic.gov.co>**

Mié 16/10/2019 6:44 PM

* DPTIC;
* Olga Patricia Susa Cruz <osusa@sic.gov.co>;
* Margarita Toro Garcia <mtorog@sic.gov.co>



Bogotá D.C. 16 de Octubre de 2019

Señores,

**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

[dptic@mintic.gov.co](mailto:dptic@mintic.gov.co)

Ciudad

**Referencia:** Proyecto de Decreto *“Por el cual se sustituye el Título 15 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de reglamentar parcialmente el artículo 310, el artículo 311 de la Ley 1955 de 2019 y el artículo 10 de la Ley 1978 de 2019.”*

Respetados Señores:

La Superintendencia de Industria y Comercio realiza un seguimiento permanente a la actividad normativa con el fin de participar en las iniciativas que inciden de manera directa o indirecta con el desarrollo de sus funciones.

En relación con el proyecto de Decreto de la referencia, y luego del estudio hecho en nuestra calidad de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, sometemos a su consideración algunos comentarios relacionados con el proyecto de Decreto *"Por el cual se sustituye el Título 15 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de reglamentar parcialmente el artículo 310, el artículo 311 de la Ley 1955 de 2019 y el artículo 10 de la Ley 1978 de 2019.”*

Una vez revisado el contenido del proyecto y del documento técnico, es posible concluir que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones debería tener en cuenta lo que a continuación se expone:

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio en virtud de las Leyes 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019 y Ley 1369 de 2009, así como en el Decreto 4886 de 2011, a continuación, manifestamos nuestras observaciones a este proyecto de Decreto.

En primer lugar, es importante mencionar que, de conformidad con los lineamientos previstos en el Decreto 4886 de 2011, *“Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones*”, es deber de esta entidad, velar por la protección de los usuarios de servicios de Comunicaciones y de servicios Postales. En ese sentido, particularmente, en los numerales 32 a 39 del artículo 1° de la citada disposición, se le asignan a esta Superintendencia entre otras funciones, las siguientes:

         *“Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y de los usuarios de servicios de Telecomunicaciones;*

         *Resolver los recursos de apelación y queja interpuestos por los usuarios contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones;*

         *Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley;*

         *Ordenar modificaciones a los contratos celebrados entre proveedores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones y los usuarios de estos servicios, cuando se presenten estipulaciones que resulten contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de los usuarios;*

         *Imponer, previa investigación, las sanciones procedentes por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección de los usuarios de servicios de Comunicaciones;*

         *Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor respecto de los usuarios de servicios postales y del régimen de protección de los usuarios de servicios postales”*, entre otros.

Así las cosas, la Superintendencia de Industria y Comercio es un organismo cuyas funciones están encaminadas a fortalecer los niveles de satisfacción del consumidor o usuario de los servicios de telecomunicaciones y postales, propendiendo que su condición en el mercado no se vea vulnerada como consecuencia de la relación asimétrica que guardan con los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones y los Operadores de los Servicios Postales.

Por tal motivo, esta Entidad no solamente promueve todas aquellas prácticas que tengan como objetivo la satisfacción de los usuarios con la prestación de dichos servicios, sino también aquellas que permitan el acceso a los mismos por parte de un mayor número de usuarios, materializando los principios de acceso y servicio universal.

El proyecto de Decreto en comento, busca sustituir el Título 15 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2019, con el fin de determinar *“los criterios para la formulación, presentación, autorización, ejecución, cuantificación de la inversión y verificación de las obligaciones de hacer”*que deberán ser ejecutadas a través de proyectos que permitan masificar el acceso y servicio universal a los servicios de telecomunicaciones y postales en todo el territorio nacional.

Teniendo en cuenta dicho objetivo, se estima que otorgar a los agentes prestadores de dichos servicios la posibilidad de ejecutar obligaciones de hacer como mecanismo de pago de las contraprestaciones a su cargo es una forma eficiente de lograr cobertura, calidad y acceso. Por esa razón, es importante traer a consideración los aspectos que establece el artículo 2.2.15.3, relacionados con: i) la identificación de la comunidad a beneficiar y la necesidad publica a satisfacer; ii) los antecedentes técnicos, económicos y ambientales; iii) las especificaciones del proyecto, actividades, indicadores, metas y el servicio a proveer; iv) el cronograma de ejecución, y v) el valor del proyecto. Los citados aspectos que establece la norma permitirán garantizar que los proyectos ejecutados tengan un impacto positivo en la comunidad y en realidad cumplan con la prestación efectiva del servicio.

Otro aspecto importante, es la pertinencia en lo relacionado con que la autorización y seguimiento se encuentre en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ya que es la entidad encargada de la política pública de acceso universal.

No obstante, consideramos necesario que exista una articulación con diferentes entidades del estado como la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la Agencia Nacional del Espectro y esta Delegatura a través de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Lo anterior, a fin de apoyar la labor de análisis y seguimiento de los proyectos, aportando datos de valor que, por ejemplo en el caso de nuestra Dirección, podrían generar información relacionada con la percepción de la calidad del usuario por regiones para que el Ministerio pueda tener un insumo que le permita efectuar un análisis más profundo sobre la autorización de los proyectos y por otro lado, hacer el seguimiento a estos. La citada información la hemos analizado y recopilado en el marco de nuestro modelo de vigilancia preventiva, lo cual sumado a estudios de psicología del consumidor y economía del comportamiento, ha mejorado la calidad en la atención a los consumidores y entregado soluciones al primer contacto.

En consecuencia, consideramos que en la etapa de análisis de los proyectos presentados para autorización de obligaciones de hacer y en el seguimiento de los que sean autorizados, el Ministerio puede apoyarse en los insumos que reposan en esta Delegatura y las demás entidades del sector.

Por último, destacamos la importancia de lo establecido en el artículo 2.2.15.7 del citado proyecto, el cual establece que los asignatarios de permisos de uso del espectro radioeléctrico y de los operadores de servicios postales a los que se le haya otorgado la autorización de ejecución de obligaciones de hacer, deben colaborar en la cuantificación y verificación del cumplimiento de dichas obligaciones. Lo anterior es importante, porque estos actores son los que ejecutan en la práctica los proyectos y pueden suministrar al Ministerio información relevante, la cual es de vital importancia en la medición de impacto de cualquier política pública.

En estos términos dejamos a su consideración las observaciones a la referida iniciativa normativa, quedando a su disposición en caso de requerir información adicional.

Cordialmente,

**OLGA PATRICIA SUSA CRUZ**

Coordinadora Grupo de Trabajo de Regulación.

**JENNY PATRICIA CARVAJAL CIFUENTES**  
Grupo de Trabajo de Regulación  
Superintendencia de Industria y Comercio  
Tel 5870000 – Ext. 10347