

DEFENSA DEL USUARIO DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES EN COLOMBIA: UN CAMINO TORTUOSO EN LA ERA DIGITAL¹

Ingrid Montes Alvarino²

Fecha de recepción: 20 de octubre de 2016

Fecha de aceptación: 13 de diciembre de 2016

Sumario: 1. Introducción. 1.1. La Problemática de los usuarios en la era digital.
1.1. Metodología. 2. Era Digital y Revolución Digital: Desafíos para Colombia.
3. Nuevos Usuarios de Comunicaciones en la era digital. 4. La Regulación de protección del
usuario de servicios de comunicaciones en Colombia y su defensa. 5. Conclusiones.
6. Referencias Bibliográficas.

1 Avances de la investigación "Estudio de la regulación de protección de los derechos del usuario de comunicaciones en Colombia." adscrito al grupo de investigación Derecho Público del programa de derecho de la Corporación Universitaria Rafael Núñez- sede Cartagena. Financiado por esta misma entidad en el marco de convocatoria interna.

2 Abogada, Universidad de Cartagena. Especialista en Derecho Contencioso Administrativo, Universidad Externado de Colombia. Magíster en Derecho, Universidad Sergio Arboleda. Docente medio tiempo del programa de Derecho de la Corporación Universitaria Rafael Núñez - sede Cartagena. Adscrita al grupo de investigación derecho público. Correo electrónico: ingrid.montes@curnvirtual.edu.co

COMO SE CITA ESTE ARTÍCULO (APA 6)

Montes Alvarino, Ingrid (2017). Defensas del usuario de comunicaciones en Colombia: un camino tortuoso en la era digital. *Revista Jurídica Mario Alario D'Filippo*, IX (17), pág. 169-184.

RESUMEN

La masificación del Internet y la incorporación de Nuevas Tecnologías nos condujo hacia la era digital y la revolución digital, en las que emergen nuevos usuarios TIC en un entorno convergente que generan retos y desafíos distintos para la protección de sus derechos como usuarios de las comunicaciones que han seguido un tortuoso camino de PQRS desde la Ley 1341 de 2009, Resolución CRC 3066 de 2011 hasta llegar al Nuevo Régimen de Protección mediante la Resolución CRC 5111 de 2017 en la búsqueda de maximizar el bienestar social, ofrece un nuevo camino que recorrer en la era digital.

PALABRAS CLAVES

Comunicaciones, Usuarios, TIC, Proveedores, era digital, revolución digital.

ABSTRACT

The massification of the Internet and the incorporation of New Technologies led us into the digital age and the digital revolution, where new ICT users emerge in a convergent environment that generate different challenges and challenges for the protection of their rights as users of the communications they have followed a tortuous PQRS road from Law 1341 of 2009, Resolution CRC 3066 of 2011 until arriving at the New Regime of Protection by means of Resolution CRC 5111 of 2017 in the search to maximize the social well-being, offers a new way to cross in the digital era.

KEYWORDS

Communications, Users, ICT, Suppliers, digital era, digital revolution.

1. INTRODUCCIÓN

El uso de las Tecnologías de la Información y el Conocimiento, en adelante TIC, tiende a incidir en todas las esferas de la sociedad y el impacto benéfico de las mismas ha sido de gran auge e importancia, al configurarse también como mecanismo de inclusión social y de lucha contra la pobreza.

No obstante, existir regulación de protección de los derechos de los usuarios de las comunicaciones en Colombia, el sector crece de manera vertiginosa y sus dinámicas son cambiantes, con ello también son variadas las problemáticas frente a las condiciones del ejercicio de los derechos de los usuarios frente a los proveedores de servicios, en materia de atención al cliente, relación contractual, presentación y atención de reclamaciones, libertad de elección, incumplimiento de ofertas, servicios empaquetados, derecho a la información, entre otros. De allí la importancia de estudiar estas problemáticas a la luz de la ley 1341 de 2009 y del marco regulatorio de protección de los usuarios de las comunicaciones.

La era digital impulsada por las tecnologías de la información y las comunicaciones y el avance vertiginoso del internet unido a las tecnologías nos conduce a una imparable revolución digital que puede ser positiva o negativa conforme al uso del mismo ser humano.

Se presenta las problemáticas de los usuarios de la era digital, y los desafíos para Colombia de la revolución digital, las características del usuario de comunicaciones, la regulación frente a la defensa y protección de los usuarios en Colombia, la evolución del régimen de protección de los usuarios de las comunicaciones en Colombia, hasta la llegada del Nuevo régimen de protección incorporado en la Resolución CRC 5111 de 2017.

1.1. LA PROBLEMÁTICA DE LOS USUARIOS EN LA ERA DIGITAL

En Colombia a partir de la ley 1341 de 2009 o Ley TIC, se consagra la protección de los derechos de los usuarios de las TIC, como principio orientador de las Tecnologías de la información y las comunicaciones, las cuales son una política de Estado “que involucra a todos los sectores y niveles de la administración pública y de la sociedad, para contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los Derechos Humanos inherentes y la inclusión social.” (artículo 2)

El Estado colombiano como regulador de los servicios públicos, entre ellos los servicios de comunicaciones, debe velar por la protección de los derechos de los usuarios, quienes además de tener derecho a un servicio de calidad, se les debe proveer información, clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y oportuna para la toma de decisiones. (Ley 1341 de 2009, artículo 4)

En esta sociedad de la información y el conocimiento, mediada por el gran despliegue y masificación de las tecnologías digitales, somos testigos en tiempo real de la transformación de la organización social. Luego de los cambios de las sociedades industriales y post-industriales, ya desde los años 1960 el sociólogo Peter F. Drucker acuñó el término de sociedad del conocimiento donde el conocimiento sustituye al trabajo, a las materias primas y al capital. (Krüger, 2006)

También nos encontramos en una sociedad de la información (Masuda), para basar el crecimiento económico y el empleo mediante las tecnologías de la información y el conocimiento (TIC). La integración del mundo en redes globales y comunidades virtuales que se comunican por internet es denominada desde 1996 por Castells (2000) sociedad red o sociedad de redes globales. (Castells, 2014)

En Colombia, la ley 1341 de 2009 acoge el término sociedad de la información y el conocimiento para reconocer “el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección a los usuarios, la formación de talento humano en estas tecnologías y su carácter transversal.” (artículo 3). Sin embargo, como indica Krüger (2006) ello no hace más igualitaria la sociedad, que sigue basada en el capitalismo del conocimiento, y la acumulación de capital, reproduciéndose las desigualdades sociales y nuevas desigualdades.

No se desconoce el avance de América Latina y el Caribe en materia de incremento de los usuarios de internet, en menos de una década, para el 2015 el 54% de la población usa internet, existen más de 700 millones de conexiones a telefonía móvil, con más de 320 millones de usuarios, y muchos países de la región se encuentran entre los que más usan las redes sociales en el mundo. Muy a pesar de que la penetración de internet aumentó en un 162% entre 2006 y 2015 en América Latina y el Caribe, las zonas rurales continúan fuertemente rezagadas, el acceso a internet es desigual entre los hogares más ricos y los más pobres, la brecha digital disminuye significativamente, incluso en Colombia, pero falta mucho para ser eliminada. (Cepal, 2016)

En Colombia para el segundo trimestre de 2016 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en adelante MINTIC, reportó 15.130.185 suscriptores de internet, 58.523.750 abonados de telefonía móvil frente a 7.145.614 líneas de telefonía fija, y 4.081.361 suscriptores de Televisión. (MINTIC, 2017). Colombia ha realizado grandes esfuerzos por aumentar la conectividad y penetración de Internet, pero aún no alcanza un buen puesto en el Índice de la Sociedad de la Información (ISI) según el informe de medios digitales. (Zuluaga y Martínez, 2012)

En este ambiente de convergencia tecnológica, la función regulatoria estatal debe enfocarse no solo a la competencia efectiva, la gestión de los recursos escasos, sino

también a la protección de los derechos de los usuarios. Los usuarios y consumidores o usuarios-consumidores, requieren de mejor calidad en la prestación de los servicios, como de mayor seguridad, privacidad, protección de datos, bienestar, protección al consumo digital y medidas de protección al medio ambiente, visionando una economía verde. Aspectos estos que constituyen para la Cepal (2016) desafíos de la regulación para la digitalización.

Aún al 2015 se reporta por la Comisión de Regulación de Comunicaciones 43,7% quejas por facturación y 32,1% por calidad, pero para la OCDE las principales problemáticas en materia de protección de los usuarios se encuentran, en el siguiente orden: principio de información, medios de atención al usuario, mecanismos de control de consumo y empaquetamiento de servicios. Lo que ha ameritado una nueva reforma al régimen de protección a los usuarios de las comunicaciones, que llevó un año para su expedición y que empieza a regir en septiembre de 2017 con la Resolución CRC 5111 de 2017. Por ello indagar acerca de los desafíos, retos y eficacia del marco regulatorio de protección de los derechos de los usuarios TIC en Colombia, es nuestro interés en la investigación que se aborda.

1.2. METODOLOGÍA

Desde el ámbito del derecho esta investigación es de tipo sociojurídica, como lo afirma Giraldo (2012) “la Investigación Sociojurídica estudia la realidad social, porque su objeto es actuar sobre los comportamientos sociales, pero con miras a regularlos para lograr los fines políticos que se propone un Estado en un momento histórico determinado.” (p. 25) La investigación sociojurídica, permite abordar el estudio del derecho en nuestro caso, el fin político del régimen de protección del usuario de las comunicaciones en el contexto social, para con ello comprender las políticas públicas del sector TIC y la práctica jurídica en torno a las mismas, teniendo en cuenta sus supuestos epistemológicos que integren la interdisciplinariedad y el enfoque crítico, como base de la sociología jurídica latinoamericana. (Giraldo, 2012)

Por medio del análisis documental de informes oficiales nacionales e internacionales, documentos regulatorios, entre otros, se analizarán los componentes que integran el marco regulatorio de protección de los derechos de los usuarios TIC en un contexto de la era digital.

2. ERA DIGITAL Y REVOLUCIÓN DIGITAL: DESAFIOS PARA COLOMBIA

Como se ha indicado la transición de las sociedades modernas, de la sociedad post-industrial a la sociedad de la información, originan nuevos paradigmas tanto en las estructuras industriales como en las relaciones sociales motivadas por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. (López, s.f.).

Con la incorporación de estas nuevas tecnologías y el crecimiento tecnológico, en la sociedad de la información y la comunicación propicia la Revolución Digital, que marcó el inicio de la era de la información, conocida también como era digital por desarrollarse en este periodo de la historia las tecnologías de la información y la comunicación. Para Jódar (2009) “En el contexto de esta nueva Era Digital, se puede apreciar cómo la convivencia de diferentes tecnologías no sólo determina nuevos avances técnicos, sino que éstos evolucionan hacia nuevas formas y modos. Con la implementación de los sistemas digitales y las nuevas tecnologías de la información ha tenido lugar una redefinición de los medios de comunicación tradicionales.” (p.5)

Esta revolución digital no se entiende que sea mejor ni peor que las anteriores sino distinta, “porque el único límite existente es la imaginación.” (Molero, 2014). La revolución digital nos invita a distintos modos de lenguaje, de educación, medios y formas de comunicación, hacer negocios, emprendimientos y entretenimientos. Así mismo, abre los ojos hacia nuevas prácticas legales mediadas por las TIC, como la plataforma web completecase.com que tramita divorcios en línea, y a bajo costo en Estados Unidos. (The Wall Street Journal, 2006 en Molero, 2014)

Estas nuevas formas son denominadas por Negroponte (2000) “Ser digital”, lo cual “supondrá la aparición de un contenido totalmente nuevo, surgirán nuevos profesionales, inéditos modelos económicos e industrias locales de proveedores de información y entretenimiento.” (p.15)

Desde el año 2000, Negroponte alerta que como toda tecnología y avance científico ser digital generará casos de abusos de derecho de propiedad intelectual, invasión a la privacidad, vandalismo digital, piratería de software, robo de información, desempleo debido a la automatización, pero a su vez emerge un futuro guiado por una generación de nativos digitales adaptados a las TIC, trabajos y proyectos colaborativos entre personas que no se conocen sin importar fronteras, apunta “El acceso, la movilidad y la habilidad para propiciar el cambio son los factores que harán que el futuro sea diferente del presente.” (p.9) En el mismo sentido, en el 2014 Castells reconoce que las tecnologías de comunicaciones digitales son una segunda piel para los jóvenes, “mientras que, por otro lado, alimenta los temores y las fantasías de los que siguen gobernando una sociedad que ya apenas comprenden.” (p.22)

La Revolución Digital impone grandes retos en los países de América Latina y el Caribe, así lo advierte la Cepal, al indicar “desde la actual estructura productiva de América Latina y el Caribe, estos objetivos parecen lejanos, al menos para la gran mayoría de las empresas, pero las acciones que se implementen en ese sentido son las que definirán las condiciones de competitividad y, por ende, de generación de empleos, en los próximos decenios. Las enseñanzas derivadas de haberse atrasado en la apropiación de las revoluciones tecnológicas previas son claras: no acoplarse a una revolución digital

conduce a un rezago en el crecimiento económico y en el desarrollo social.” (2016, p. 12). Se refiere al escenario mundial donde se está pasando de una internet centrada en el consumo, a una internet del consumo y la producción.

Como sostiene Gubern citado en Muñoz (s.f.) “Actualmente nos encontramos en una dualización social que conduce además de las brechas entre ricos y pobres, a la división generada por los pobres y ricos en conocimiento: Inforricos e Infopobres”. (p.13)

Se requiere de grandes esfuerzos en América Latina y el Caribe para seguir impulsando el papel de las TIC hacia el crecimiento económico, la inclusión social y el desarrollo sostenible. Se requiere de la “promoción de las habilidades y capacidades digitales, el gobierno electrónico, la innovación y el emprendimiento digital, y la aplicación de la tecnología en los ámbitos sociales (educación y salud).” (Cepal, 2016, p. 98)

En Colombia, MINTIC ha venido anunciando que la revolución digital no da espera considera que “la transformación digital, entendida como la aplicación disruptiva de la tecnología en innumerables escenarios, ha derivado en un nuevo panorama internacional en el que la competitividad de los negocios está altamente ligada a la capacidad de las compañías de agregar tecnología como parte fundamental de su cadena de valor.”

Así del año 2010 al 2015 se aumentó la conectividad de las MYPIMES del 7 % al 74% (MINTIC, 2016). No obstante, a nivel global y latinoamericano los resultados no son alentadores, aún se registran índices bajos en cuanto a la variable uso de internet empresa-consumidor. (DNP, 2015)

El gobierno desde inicio de la presente década ha respondido a los retos de la revolución digital mediante el Plan Vive Digital, “con el que se fomenta el crecimiento e internacionalización de la Industria TI, al tiempo que se incrementa el talento en calidad y cantidad para dicho sector.” (MINTIC, 2016) Estas estrategias ha llevado a que Colombia sea la primera en Latinoamérica y cuarta en el mundo en datos abiertos. El *plan vive digital* en el año 2012 ganó el premio a la mejor política TIC del mundo, otorgado en el marco del Mobile World Congress. (MINTIC, 2012) y el programa *Redvolución* orientada como una estrategia para reducir la brecha digital, desde el servicio social obligatorio de los estudiantes de los grados 10 y 11 fue nominado al premio de la Cumbre Mundial de la sociedad de la información en el año 2014. (MINTIC, 2014)

Nos encontramos aún con grandes retos y desafíos de alcanzar a países de Latinoamérica como Chile, Argentina y Uruguay. Hace falta un mayor esfuerzo, se requiere como lo indica la Cepal (2016) de una regulación moderna, nuevos mercados, generación de confianza y seguridad para consumidores y empresas, mayor flexibilidad regulatoria, mayor acceso a los servicios digitales, adopción de marcos normativos de ciberdelincuencia, protección del consumidor en línea y la protección de los datos personales.

3. NUEVOS USUARIOS DE COMUNICACIONES EN LA ERA DIGITAL.

Como lo indica Jódar (2009) en esta era digital “la información es el eje en la que sobre el que gira esta revolución tecnológica.” Así mismo, el usuario es más activo “demandante de contenidos adecuados a sus necesidades.” (p.3)

El usuario de comunicaciones en Colombia, según encuesta de percepción del MINTIC (2016), percibe las tecnologías de la información y las comunicaciones como importantes para el mejoramiento en la calidad de vida y ven en internet una herramienta para generar nuevas oportunidades y dinámicas productivas de trabajo.

Esta percepción se tiene aún, cuando persiste la brecha digital y no son asequibles los costos de los servicios de comunicaciones, en comparación con otros países de la región.

Los datos que se obtienen de esta encuesta del MINTIC frente al uso de internet en Colombia, es que los usuarios de la era digital en un 54,4% usan internet para enviar y recibir mensajes instantáneos, es decir, chatear, seguido de enviar y recibir correos electrónicos, en un 50,7%.

Los otros usos que se le da al internet en mayor porcentaje son descargar aplicaciones de redes sociales en un 78%, acceder a las redes sociales al menos 10 veces al día, y usar las redes sociales, obteniendo el primer lugar Facebook en un 70,1 %, seguida de WhatsApp en un 60,1%.

Esta encuesta de percepción permite a su vez, caracterizar al usuario de las comunicaciones en Colombia, el acceso a un teléfono móvil propio aumenta con la edad, así tienen celular propio con voz y datos, los adultos entre 45 y 54 años en un 92%, y los jóvenes de edades entre 18 y 24 años en un 91,6%. El 52% de los jóvenes entre 12 y 17 años siente ansiedad al estar desconectado de internet.

Igualmente, el 47% de los colombianos reduce sus horas de sueño por conectarse a internet, perciben que es más fácil conocer personas en internet que físicamente, además dicen cosas e internet que no dicen en persona. En un 47% chatea mientras se encuentra con sus familiares y amigos.

Aún se desconocen términos como ciberdependencia, ciberacoso, grooming, sexting y phubbing. En un 75% los colombianos no saben qué hacer cuando reciben insultos o ataques por redes sociales. Los jóvenes entre 12 y 17 años, proporcionan datos personales o familiares por internet.

Según cifras del DNP (2016) Colombia es el segundo país con mayor consumo de video al día, se consumen más de 8 millones de horas en YouTube, Netflix es el operador más

usado actualmente con 535 mil suscriptores al 2014, se ha disminuido los usuarios de televisión, periódicos y ha aumentado el consumo de radio por dispositivos móviles.

Así lo sintetiza Peña (2016) “en la era de la globalización, los canales digitales incluyen el comercio electrónico tradicional, es decir, los negocios mediante redes digitales, así como el uso de redes sociales y plataformas de aplicaciones y servicios prestados a través de la computación en la nube.”

Colombia vive una revolución digital según los organismos gubernamentales, pero aún el uso de internet para educación, búsqueda de empleo, activismo y servicio social es muy bajo, y uso para los negocios, finanzas y productividad son más bajos todavía, siendo ello un gran reto para el sector TIC.

En materia de educación es innegable la importancia de la mediación de las TIC en los procesos de transformación pedagógica “que develan como los docentes pueden hacer un uso eficiente de estos recursos para facilitar mejor las interacciones sociales, la comunicación, la aplicación práctica del conocimiento y el acceso a nuevas fuentes de información científica que actualicen la práctica educativa fundamentando mejor los contenidos y las estrategias en el aula.” (Garcés, Ruiz, & Martínez, 2015. p.225)

Por ello, uno de los desafíos en materia de educación no solo es aumentar la alfabetización en TIC, terminales entregadas, conexión a internet, si no también seguir capacitando a los docentes en el uso y aplicación de nuevas tecnologías al aula de clase.

Cada día avanza con una rapidez sin precedentes las nuevas tecnologías, para la información, aprendizaje, comunicación, trabajo, producción y consumo. En un entorno multiservicios, con preferencia por servicios triple-play (servicios de voz, internet y televisión). Desde el 2007 “el despliegue mundial del acceso a Internet en banda ancha estaba generando marcados incentivos sobre la demanda de mejores e innovadores servicios convergentes de telecomunicaciones. En efecto, la convergencia, entendida como la erosión de las fronteras tradicionales entre servicios, redes y prácticas de negocio separadas, implicaba importantes desafíos y oportunidades para los usuarios de los servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones.” (Guerra y Oviedo, 2011, p.24)

El usuario de la era digital, demanda cada vez más servicios de comunicaciones adecuados, eficientes, de calidad y en un marco regulatorio que garantice la protección de sus derechos.

4. LA REGULACIÓN DE PROTECCIÓN DEL USUARIO DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES EN COLOMBIA Y SU DEFENSA

Los servicios de comunicaciones son definidos como aquellos de que trata la ley 1341 de 2009 o Ley TIC “los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor y un usuario.” (artículo 1.230. CRC, 5050 de 2016)

Con la expedición de la ley 1341 de 2009 se reconoce por parte del Estado la protección de los derechos de los usuarios en el marco de políticas públicas basadas en la promoción, acceso, uso y apropiación de las TIC, como servicios públicos inherentes a la función social del estado regulador, que se propugna en el artículo 365 Constitucional y el artículo 4 de la ley 1341 de 2009.

Es así como “la ley en su conjunto es el marco normativo que propende por la protección de los usuarios, que debe ser el principal objetivo de la regulación, y, por ende, de este Derecho regulativo que se manifiesta en la TIC.” (Montes, 2014)

En el título VI de la Ley 1341 de 2009, se establece el régimen de protección al usuario al cual se le aplica no solo las normas expedidas por la CRC, sino también el régimen general de protección al consumidor contenido en la Ley 1480 de 2011.

Se reconocen un catálogo de derechos a los usuarios, como libre elección de proveedor de servicios y planes de precios, acceso a información clara, veraz, suficiente, y comprobable, obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas, conocer los indicadores de calidad y atención al cliente, protección de información personal, trato no discriminatorio, y promoción de la participación democrática relacionados con el servicio. Toda vez, que la regulación entonces, “debe funcionar como herramienta para lograr la igualdad entre los ciudadanos ante la revolución digital y la globalización.” (Douglas y Moreno, 2015, p. 142)

La relación entre usuarios y proveedores, debe ser protegida “sin perjuicio de los diferentes esquemas o modelos de responsabilidad que puede consagrar la ley, no puede entonces en modo alguno ignorarse la posición real del consumidor y del usuario, puesto que justamente su debilidad en el mercado ha sido la circunstancia tenida por el constituyente para ordenar su protección”. (Corte Constitucional, 2000)

Para la defensa del usuario, se siguieron los pasos de los servicios públicos domiciliarios, en cuanto a la procedencia del recurso de reposición y en subsidio apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios. Además de la operancia del silencio administrativo positivo ante la no respuesta del proveedor del servicio, como lo dispone el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009.

La protección de los usuarios de las comunicaciones conforme a lo normado en la Ley 1341 de 2009 es un principio orientador y un criterio de interpretación de la ley, cuyo marco jurídico debe ser dispuesto por la Comisión de Regulación de las Comunicaciones, mediante la maximización del bienestar social de los usuarios.

Como desarrollo de la Ley TIC, la Comisión de Regulación de Comunicaciones expidió la Resolución 3066 de 2011 que establece hasta septiembre de 2017, el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones en Colombia.

Esta normatividad acogió los lineamientos de la Comunidad Andina – CAN los lineamientos para la protección al usuario de telecomunicaciones de la CAN, la Ley TIC, así como los objetivos e iniciativas gubernamentales como el Plan Vive Digital, estudios regulatorios internacionales, agentes del sector, autoridades públicas y la participación ciudadana por diferentes canales.

Este régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones se soporta en los siguientes pilares como se sostiene en su parte considerativa en: i) Marco general de derechos de los usuarios previstos en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009; ii) Masificación del acceso y uso de las TIC para el efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios; iii) Fortalecimiento de todos los deberes de información por parte del proveedor frente al usuario; iv) Primacía de la favorabilidad del usuario; v) Protección de los datos personales de los usuarios, vi) Prestación de los servicios en forma continua y eficiente, de acuerdo con las condiciones de calidad previstas en la regulación; y vii) Protección del medio ambiente con el uso de las TIC. (CRC 3066/2011)

A pesar de las normas de protección de los derechos de los usuarios, se inició un camino tortuoso para los usuarios frente a los proveedores de servicios, en el 2011, las quejas más comunes de los usuarios obedecían a facturación indebida, deficiencia en la calidad y prestación del servicio, reporte a Centrales de Riesgo, entre otras.

En primera instancia, frente al desconocimiento del régimen y el procedimiento de defensa ante los proveedores de servicios, que las oficinas de atención al cliente dificultaban cada vez más. Aspectos como tamaño de letra en el contrato de prestación de servicios, horario de la mensajería de texto, las cláusulas de permanencia mínima, cambio de plan, terminación del contrato, tarifa, facturación, y empaquetamiento de servicios.

Cabe resaltar dentro del marco regulatorio la Resolución CRC 4296 DE 2013 que estableció mecanismos de compensación automática a los usuarios por deficiencias en la prestación de los servicios de comunicaciones, como una forma de hacer efectivos los derechos de los usuarios y maximizar su bienestar. (Artículo 1)

Conforme a los informes de peticiones, quejas y recursos en materia de telefonía móvil, analizando los tres últimos años, nos encontramos con que se han disminuido los PQR ante los proveedores de servicios, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Peticiones, Quejas y Recursos ante proveedores de Telefonía Móvil

TMC	2014	2015	2016
ABONADOS	55.330.727	57.327.470	58.298.374
TOTAL PQR	82.072.159	80.341.102	50.342.388
QUEJAS	4.491.437	3.265.645	1.431.832
RECURSOS	59.372	56.358	32.789

Fuente: Autora, según Informes SIC, 2014-2016

Respecto a la tipología de peticiones presentadas en el año 2016 se reportaron por los ocho proveedores, peticiones relacionadas con la suspensión, activación, restablecimiento, interrupción y bloqueo del servicio. Las quejas por su parte, obedecieron a fallas técnicas, velocidad o intermitencia del servicio de acceso a internet, calidad en la atención al usuario, inconformidad con la facturación y el plan tarifario, vigencias de las tarjetas prepago, entre las más recurrentes entre los proveedores de servicios.

La Calidad de los servicios de comunicaciones del 2014 al 2015 se midió por la CRC frente a los servicios de telefonía fija, internet fijo, telefonía móvil, internet móvil y televisión por suscripción, los cuales arrojaron resultados negativos, frente a factores como satisfacción general, calidad, facturación, PQR. (CRC, 2016a)

Ante este panorama, y de la incorporación de normas que involucran a los derechos de los usuarios de las comunicaciones como el Estatuto del Consumidor, contenido en la Ley 1480 de 2011, la Ley 1437 de 2011, la ley 1618 de 2014 y en particular, las nuevas competencias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones contenidas en la Ley 1507 de 2012, en materia de televisión por suscripción que, en otrora, le correspondía a la antigua Comisión Nacional de Televisión, hoy Autoridad Nacional de Televisión.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones inicia un nuevo camino con la expedición de un nuevo régimen de protección para los nuevos usuarios TIC que deben tomar decisiones de consumo racionales y de manera informada para ejercer de mejor manera sus derechos en un entorno convergente multiservicios.

Se expide la Resolución CRC 5111 del 24 de Febrero de 2017, luego de casi un año de estudios basados en psicología del consumidor y de la economía del comportamiento, y las observaciones de todo el sector, como un “Nuevo Régimen de protección de los derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones,” que modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 que compiló las resoluciones de carácter general de la CRC y deroga la Resolución CRC 3066 DE 2011, a partir del 1 de septiembre de 2017.

Esta nueva regulación aplicable a los servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil y televisión cerrada actualmente, tiene como objetivos la masificación acceso y uso de las TIC, fortalecimiento de los deberes de información protección más rigurosa de datos personales, calidad en la atención, protección al medio ambiente, reglas de compensación en aras de maximizar el bienestar social.

Los desafíos que se presentan para la regulación en esta era digital, en materia de protección de derechos del consumidor, se relacionan con las medidas que impulsan los servicios del usuario final, alcances de las medidas de seguridad para la oferta y la demanda, protección de la privacidad, consumo digital y medidas de protección medioambientales que adopten los regulares. (Cepal, 2016)

5. CONCLUSIONES.

A Colombia, le falta camino por recorrer en materia de revolución digital, trabajo en los ejes del ecosistema digital y de brecha digital. La incorporación de un nuevo régimen de protección de los usuarios de comunicaciones y el trabajo hacia la revolución digital amerita la protección de los usuarios, frente a otros aspectos como la protección de datos personales, del consumo de productos digitales intangibles, y un mercado digital único, por lo que la Cepal (2016) propone una agenda de América Latina y el Caribe para la revolución digital, que debe tender hacia el acceso e infraestructura, economía digital, gobierno electrónico, inclusión social y desarrollo sostenible, y gobernanza, esos son las tendencias en las que se debe ir en esta era digital, sin perder de vista alcanzar el servicios universal y el bienestar social.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Castells, M. (2000). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1 La Sociedad Red.* 2 ed. Madrid: Alianza Editorial. Recuperado de http://www.felsemiotica.org/site/wp-content/uploads/2014/10/LA_SOCIEDAD_RED-Castells-copia.pdf

Castells, M. (2014). *El impacto de internet en la sociedad: una perspectiva global.* Recuperado de <https://www.bbvaopenmind.com/articulo/el-impacto-de-internet-en-la-sociedad-una-perspectiva-global/>

Cepal (2016). *La nueva revolución digital. De la internet del consumo a la internet de la producción.* Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38604/4/S1600780_es.pdf

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2011). Resolución CRC, 3066 de 2013. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=42871>

- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2013). Resolución CRC, 4296 de 2013. Recuperado de https://colombiatic.mintic.gov.co/602/articles-3867_doc_norma.pdf
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2016). Resolución CRC, 5050 de 2016. Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/resolucion-crc-5050-de-2016>
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2016a). *Nuevo Régimen de Protección al Usuario. Propuesta Regulatoria*. Recuperado de https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/eventos/RPU/RPU_FORO_20160531.pdf
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2017). Resolución CRC, 5111 de 2017. Recuperado de <https://www.crcm.gov.co/resoluciones/00005111.pdf>
- Corte Constitucional de Colombia. (2000). Sentencia C-1141/00. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz
- Douglas, V. J. y Moreno, D. A. H. (2015). Aspectos de la regulación TIC e Colombia. *Iusta*. 43. P. 139-157. Recuperado de revistas.usta.edu.co/index.php/iusta/article/view/2535/2467
- DNP (2015). Reporte de Global de Tecnologías de la Información 2015. Foro Económico Mundial. Síntesis de resultados para Colombia. Recuperado de https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Empresarial/Informe_TIC_2015_final.pdf
- DNP (2 de mayo de 2016). *DNP propone revolcón en regulación TIC y audiovisual en Colombia*. Recuperado de <https://www.dnp.gov.co/Paginas/DNP-propone-revolc%C3%B3n-en-regulaci%C3%B3n-TIC-y-audiovisual-en-Colombia.aspx>
- Garcés, P., M., Ruiz, C., R., & Martínez, Á., D. (2015). Transformación pedagógica mediada por tecnologías de la información y la comunicación (TIC). *Saber Ciencia Y Libertad*, 9(2), 217-228. doi:<http://dx.doi.org/10.22525/sabcliber.2014v9n2.217228>
- Giraldo, A. J. (2012). *Metodología y Técnica de la investigación sociojurídica*. Ibagué: Universidad de Ibagué, Programa de Derecho.
- Guerra, de la E. M. del R. y Oviedo, A. J. D. (2011). De las telecomunicaciones a las TIC: Ley de TIC de Colombia. (L134/09). Bogotá: CEPAL. Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4818/S110124_es.pdf?sequence=1
- Jódar, M. J. A. (2009). La era digital: Nuevos medios, nuevos usuarios y nuevos profesionales. *Razón y Palabra*. 71. Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N71/VARIA/29%20JODAR_REVISADO.pdf

Krüger, K. (2006). El concepto de sociedad del conocimiento. *Geo Crítica*. XI, 683. Recuperado de <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-683.htm>

Ley 1341 de 2009. *Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC, y se crea la Agencia Nacional de Espectro*. D. O. 47.426 de 30 de julio de 2009

López, J. (s.f.). *De la sociedad de la información a las sociedades del conocimiento. Vasos comunicantes en el cambio del milenio 1960-2010*. Recuperado de <https://ia902501.us.archive.org/11/items/SociedadInformacion-SociedadConocimiento/De%20la%20Sociedad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20a%20la%20Sociedad%20del%20Conocimiento%20-%20Jordi%20LOPEZ%20AMAT-%20CC.pdf>

Ministerio de las Tecnologías y la Información. (2012). *Colombia gana el premio a la mejor política TIC del mundo*. Recuperado de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-2780.html>

Ministerio de las Tecnologías y la Información. (2014). *Programa Redvolución del Ministerio TIC nominado a premio de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información 2014*. Recuperado de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-6248.html>

Ministerio de las Tecnologías y la Información. (2016). *Estudio Uso y apropiación de las TIC en Colombia*. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15296_recurso_3.pdf

Ministerio de las Tecnologías y la Información. (2017). *Internet: Nacional*. Recuperado de <http://colombiatic.mintic.gov.co/estadisticas/stats.php?&pres=content&jer=1&cod=&id=34#TTC>

Molero, A. V. M. (2014). *La Revolución Digital. Lección Inaugural*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2014-09-19-L.I.%202014-2015%20FINAL.pdf>

Montes, A. I. (2014). El derecho regulativo en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC- en Colombia. *Vía Juris*, 16. 35-50. Recuperado de <http://publicaciones.libertadores.edu.co/index.php/Vialuris/article/viewFile/436/433>

Muñoz, R. L. F. (s.f.). *La Revolución Digital: Nuevos Escenarios para la Comunicación y el Periodismo*. Recuperado de http://drupal.puj.edu.co/files/OI021_Luis%20Fernando%20Munoz.pdf

Negroponete, N. (2000). *El Mundo Digital. El Futuro que ha llegado*. Barcelona: Ediciones B. S.A. Recuperado de <https://users.dcc.uchile.cl/~cgutierr/cursos/INV/serDigital.pdf>

Peña, V. D. (2016). *Protección dual para el usuario de servicios TICS y el consumidor digital*. Blog de Derecho de los Negocios. [Blog]. Universidad Externado de Colombia. Recuperado de <http://dernegocios.uexternado.edu.co/comercio-electronico/proteccion-dual-para-el-usuario-de-servicios-tics-y-el-consumidor-digital/>

Superintendencia de Industria y Comercio (2016). *Informe de Peticiones, quejas y Recursos. Sector de Comunicaciones. Telefonía Móvil*. Recuperado de <http://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/PQRS-2016.pdf>

Zuluaga, J. y Martínez., M. P. (2012). *Los medios digitales en Colombia*. Informe de Open Society Foundation. Recuperado de https://www.opensocietyfoundations.org/sites/default/files/mapping-digital-media-colombia-esp-20131108_0.pdf