

**REGLAMENTO DEL PILOTO DE RESOLUCIÓN ELECTRÓNICA DE CONFLICTOS DE USUARIOS DE
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC**

CONSIDERACIONES

El presente reglamento tiene por objeto establecer las reglas de funcionamiento y procedimiento del esquema de amigable composición propuesto en el proyecto “Rompiendo el Molde: Resolución Electrónica en Telecomunicaciones” en el ámbito de la protección de derechos de los usuarios de Colombia Telecomunicaciones, residentes en Colombia.

Este proyecto busca implementar un modelo de amigable composición que sea adelantado completamente en línea y permita agilizar la resolución de conflictos en el sector de las telecomunicaciones. Este modelo se realizará mediante una plataforma Online Dispute Resolution (ODR) que garantizará el acceso digital a los trámites, la comunicación entre las partes y el resguardo de la información.

De igual forma, la estructura del presente reglamento atiende a los requerimientos internacionales en resolución electrónica de disputas y puede ser adaptado a procedimientos diferentes Métodos Alternativos de Solución de Controversias, siempre y cuando su naturaleza lo permita.

Por último, el presente reglamento permite a las partes terminar sin dilación y de forma definitiva las controversias de consumo en asuntos de telecomunicaciones, pues con base en el principio de habilitación, las partes de forma voluntaria permiten al amigable componedor resolver una controversia contractual que tendrá efectos de transacción.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1 -Propósito

El objetivo de estas disposiciones es la creación de un procedimiento de amigable composición en línea que permita la pronta y conveniente resolución de disputas surgidas en la relación de consumo de Colombia Telecomunicaciones y los usuarios de sus servicios que sean los suscriptores del contrato de condiciones uniformes.

Artículo 2 – Principios rectores del procedimiento de amigable composición para resolución electrónica de controversias de consumo

El procedimiento establecido en el presente reglamento se rige por los principios y reglas de autonomía de la voluntad privada, eficiencia, eficacia, independencia, imparcialidad, privacidad, confidencialidad, deber de colaboración, buena fe, igualdad, intermediación, debido proceso y favorabilidad al usuario.

Artículo 3 – Definiciones

Para los efectos del presente reglamento:

Acuerdo de amigable composición: Por “acuerdo de amigable composición” se entenderá como el consentimiento expreso consignado en un mensaje de datos por el cual las partes acuerdan llevar sus controversias a través de la amigable composición.

Acuerdo transaccional: Por “acuerdo transaccional” se entenderá el acuerdo que alcanzan las partes en virtud de una facilitación, que tendrá efectos de cosa juzgada conforme a lo dispuesto en el Código Civil colombiano.

Amigable componedor: Por “amigable componedor” se entenderá el estudiante de los programas de maestría en derecho de la Universidad, designado por ésta para adelantar y tomar una decisión en el marco del procedimiento general de amigable composición.

Amigable Composición: Por “amigable composición” se entenderá el mecanismo alternativo de solución de conflictos, por medio del cual dos o más particulares delegan en un tercero, denominado

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.

***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.

amigable componedor, la facultad de definir con fuerza vinculante para las partes una controversia contractual de libre disposición. Lo anterior, de acuerdo con lo consignado en el artículo 59 de la ley 1563 de 2012.

Canales de comunicación: Por “canales de comunicación” se entenderán los medios electrónicos de comunicación dispuestos por la Universidad, tales como correo electrónico, mensajería instantánea, formularios en páginas web y llamadas.

Colombia Telecomunicaciones: Por “Colombia Telecomunicaciones” se entenderá la compañía Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (Movistar)”, convocada en el Procedimiento REC.

Comunicación: Por "comunicación" se entenderá toda declaración, exposición, reclamación escalada, aviso, contestación, presentación, notificación o solicitud cursada por medios de información generados, expedidos, recibidos o archivados por medios electrónicos, magnéticos u ópticos o medios similares (como el intercambio electrónico de datos [EDI], el correo electrónico,, los servicios de mensajes cortos [SMS], las conferencias, charlas y foros por Internet o los micro blogs), incluida toda información registrada en forma analógica, como los documentos, objetos, imágenes, textos y sonidos trasladados a formato electrónico para ser procesados directamente por un ordenador u otros aparatos electrónicos. Lo anterior incluye las copias digitalizadas de documentos físicos.

Consentimiento expreso: Por “consentimiento expreso” se entenderá la aprobación consignada por el usuario de manera directa en un mensaje de datos (grabación, video, correo electrónico, formato electrónico) en relación con el acuerdo de amigable composición.

Convocado: Por “convocado” se entenderá como convocado a la compañía Colombia Telecomunicaciones.

Convocante: Por “convocante” entenderá como convocante a toda parte que inicie un procedimiento REC, en virtud del presente reglamento.

Copia digitalizada: Por "copia digitalizada" se entenderá toda reproducción que se realiza o transmite por medios digitales, la cual incluye las copias escaneadas de documentos en físico.

CEJ: Por “CEJ” se entenderá la Corporación Excelencia en la Justicia.

Estatuto Arbitral: Por “Estatuto Arbitral” se entenderá la Ley 1563 de 2012 o las demás normas que la modifiquen, complementen o sustituyan.

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.

***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.

Estatuto del usuario: Por “Estatuto del usuario” se entenderá la Ley 1480 del 2011 y la Resolución 5050 de 2016, título 2, capítulo 1 (excepto la Sección 26) o las demás normas que la modifiquen, complementen o sustituyan.

Etapa PQR: Por “etapa PQR” se entenderá el acto el cual el usuario del servicio proporcionado por Colombia Telecomunicaciones, presenta una petición, queja o reclamo utilizando los canales designados por la empresa.

Expediente: Por “expediente” se entenderá el conjunto de comunicaciones y documentos canalizados a través de la plataforma de ODR en una carpeta exclusiva para cada caso.

Formulario de reclamación escalada: Por “formulario de reclamación escalada” se entenderá el formulario provisto por la plataforma de ODR en los términos del presente reglamento.

Orientador: Por “orientador”, se entenderá el estudiante de los programas de maestría en derecho de la Universidad encargado de asistir al usuario en todo el procedimiento REC incluyendo todas las alternativas que tiene a disposición.

Partes: Por “partes” se entenderán el convocante y convocado vinculados al procedimiento REC.

Plataforma de ODR: Por “plataforma de ODR” se entenderá la plataforma tecnológica de resolución electrónica de conflictos empleada para que las partes involucradas en el conflicto puedan interactuar, comunicarse y trabajar juntas para resolver sus diferencias.

A través de esta se designará al orientador y al amigable componedor.

Plazo: Por “plazo” se entenderá el término o tiempo para la realización de las distintas actuaciones en el marco del procedimiento REC. Todos los plazos se entienden en días hábiles.

Procedimiento REC: Por “procedimiento REC” se entenderá el procedimiento por medios electrónicos que constituye un mecanismo para resolver controversias facilitado mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y demás tecnologías de la información y las comunicaciones.

Redek: Por “Redek” se entenderá Teclegal SAS, propietaria de la marca y plataforma Redek, proveedor tecnológico de la plataforma de ODR.

Resolución de usuario TIC: Por “Resolución del usuario TIC” se entenderá el capítulo 2.1. (excepto la Sección 26) de la Resolución 5050 de 2016 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, o las demás normas que la modifiquen, complementen o sustituyan.

Usuario: Por “usuario” se entenderá la persona natural o jurídica que haga uso del procedimiento REC para dirimir sus controversias, así como sus apoderados o representantes autorizados.

Universidad: Por “Universidad” se entenderá la Universidad Externado de Colombia.

Artículo 4 – Gobernanza del proceso

1. El procedimiento REC será administrado por Redek.
2. Redek prestará la plataforma de ODR y los servicios tecnológicos necesarios para garantizar el buen funcionamiento del procedimiento REC.
3. La CEJ supervisará la designación de los orientadores y amigables componedores por parte de la Plataforma de ODR.
5. La plataforma de ODR cumplirá con requisitos mínimos técnico-operativos para el funcionamiento y desarrollo del procedimiento virtual establecido en el presente reglamento, así como con la normatividad vigente y los lineamientos fijados por la autoridad competente.
6. Redek implementará medidas técnicas, humanas, administrativas y de archivo que sean necesarias para otorgar seguridad a la información incorporada al procedimiento REC, de manera que se evite su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
7. Toda la información pertinente de la Universidad y del procedimiento REC deberá estar disponible en el expediente virtual que Redek disponga para que las partes puedan consultarlo en cualquier momento.
8. La Universidad establecerá políticas de selección y capacitación de amigables componedores en materia de resolución electrónica de controversias de consumo, teniendo en cuenta los estándares

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.

***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.

de la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) y el Consejo Internacional de Resolución Electrónica de Disputas (ICODR).

9. La Universidad y la CEJ tendrán un proceso de supervisión interna para asegurarse de que los amigables componedores se ajusten a sus obligaciones legales, el presente reglamento y las buenas prácticas que se fijen para el proceso.

10. El procedimiento REC permitirá el envío e incorporación al expediente de mensajes de datos en su formato original. En caso de que los documentos sean enviados en formato audiovisual por los usuarios, la Universidad deberá disponer de personal que realice la transcripción e incorporación de estas al expediente.

11. Los orientadores y amigables componedores deberán ser abogados.

Artículo 5 – Normas aplicables al procedimiento

El procedimiento REC se registrará por el presente reglamento. En los temas no regulados se remitirá a los artículos 59, 60 y 61 del Estatuto Arbitral, en cuanto a dichas disposiciones sean compatibles con la naturaleza electrónica del procedimiento.

Si existiere un vacío, el amigable componedor determinará la forma de realizar el o los actos procesales, teniendo en cuenta la naturaleza del procedimiento REC, los principios constitucionales del debido proceso, procurando hacer efectivo el derecho sustancial y aplicando el principio de favorabilidad al usuario.

Artículo 6 – Verificación de identidad

El orientador validará la identidad del usuario con base en el número de su documento de identificación y verificará que no haya sido previamente registrado en la plataforma de ODR. De estarlo, indicará al usuario que ya existe un registro previo con ese número de identificación y rechazará la solicitud.

Artículo 7 – Creación de usuario y contraseña para consulta de expediente virtual

Una vez verificada la identidad del usuario, la plataforma de ODR le proveerá un usuario y contraseña, con el fin de que pueda ingresar a la plataforma y consultar el expediente y actuaciones.

El amigable componedor será el encargado de administrar y gestionar el expediente virtual, con el fin de mantener actualizadas todas las actuaciones en él.

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.

***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.

Artículo 8 - Notificaciones y comunicaciones

Cualquier notificación del amigable componedor o comunicación de la Universidad que deba efectuarse en virtud del presente reglamento se realizará de manera electrónica a través de los canales de comunicación dispuestos por la plataforma de ODR.

Las comunicaciones por medios electrónicos serán dirigidas a la dirección electrónica que haya sido designada o informada para tal efecto por cada interviniente en el trámite de amigable composición.

Las comunicaciones, notificaciones y actuaciones por medios electrónicos podrán realizarse durante las 24 horas del día.

Artículo 9 -Sede de la Amigable Composición y lugar de funcionamiento.

La sede de la amigable composición, salvo pacto en contrario de las partes, será la ciudad de Bogotá, DC. Sin embargo, el funcionamiento será por vía electrónica mediante la plataforma de ODR.

Artículo 10 - Gestión documental electrónica.

El amigable componedor será responsable de la gestión documental electrónica del trámite, por lo cual deberá coordinar con la plataforma de ODR para que el expediente se encuentre digitalizado y actualizado. El incumplimiento de este deber se entenderá como una falta a las obligaciones del amigable componedor.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO GENERAL DE AMIGABLE COMPOSICIÓN

Artículo 11 - Aplicación del reglamento.

Esta sección será aplicable cuando las partes de la relación de consumo, a través de un acuerdo de amigable composición, dispongan someter su controversia al procedimiento REC de amigable composición.

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.

***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.

Artículo 12 - Papel del Orientador

Una vez que se haya agotado la etapa PQR, el orientador guiará al usuario sobre la oportunidad de participar en el procedimiento REC o, alternativamente, presentar una apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Los orientadores deben cumplir con los deberes de información y asistencia detallados a continuación:

1. Información detallada del proceso de apelación: El orientador deberá explicar claramente el proceso de presentación de una apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, incluyendo los plazos relevantes y los datos de contacto de la entidad.
2. Descripción del procedimiento de amigable composición: El orientador deberá explicar este proceso, destacando su enfoque en la resolución amistosa de conflictos con la ayuda de un tercero neutral. Además, es necesario proporcionar detalles sobre los tiempos estimados de los procesos y las ventajas que estos ofrecen, como la rapidez y la eficiencia.
3. Obligación de proveer información completa: El orientador suministrará toda la información necesaria para que el usuario pueda tomar una decisión informada, considerando sus circunstancias particulares y preferencias personales.

Artículo 13 - Etapa de PQR: Por “etapa PQR” se entenderá la etapa previa al inicio del procedimiento REC en la cual el usuario del servicio proporcionado por Colombia Telecomunicaciones, presenta una petición, queja o reclamo utilizando los canales designados por la empresa, según lo estipulado en el capítulo III de la Resolución 5050 de 2016 de la Comisión de Regulación.

Artículo 14 - Consentimiento expreso y acceso al sistema de resolución de disputas

El orientador deberá cerciorarse de que el usuario proporcione su consentimiento expreso a través de grabación que deberá incluir en la plataforma de ODR.

Esta aceptación se presentará y guardará en una grabación que representa un documento autónomo e individual a cualquier otro contrato o negocio que esté realizando el usuario con Colombia Telecomunicaciones.

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.

***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.

Artículo 15 – Formulario de reclamación escalada

Tras la manifestación del consentimiento expreso, el usuario, con apoyo del orientador, diligenciar el formulario de reclamación escalada en el que remitirá un recuento de los hechos, argumentos y pruebas que quiera hacer valer en el procedimiento REC.

El orientador deberá asistir al usuario en el procedimiento REC y en el uso de la plataforma de ODR.

Artículo 16 – Designación del amigable componedor

Una vez manifestado el consentimiento expreso, la plataforma de ODR designará al amigable componedor de la lista especial proporcionada por la Universidad. Este amigable componedor será seleccionado de entre los estudiantes matriculados en programas académicos de maestría ofrecidos por la Facultad de Derecho de la Universidad, quienes se postulan conforme a los requerimientos establecidos.

Designado el amigable componedor, este será notificado de su designación de la manera más expedita posible, permitiéndole expresar su aceptación y compromiso.

Se considerará que el amigable componedor ha sido oficialmente nombrado si, una vez designado, ninguna de las partes presenta objeción o recusación alguna en el término de un (1) día hábil desde la designación.

Artículo 17 - Proceso de facilitación asistida

1. Una vez sea nombrado, el amigable componedor tendrá el papel de facilitar la comunicación y la búsqueda de soluciones amigables entre las partes. Este proceso se realizará de forma asincrónica a través de la plataforma de ODR.
2. La facilitación deberá llevarse a cabo de buena fe, con carácter confidencial y con la intención de alcanzar una solución amistosa y satisfactoria para ambas partes
3. El amigable componedor debe trabajar en estrecha colaboración con las partes para explorar posibles soluciones y llegar a un acuerdo.

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.

***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.

4. La oportunidad para llegar a este acuerdo será de cinco (5) días hábiles desde la designación del amigable componedor.

Artículo 18 – Finalización de la etapa de facilitación asistida

Si las partes logran un acuerdo durante la facilitación asistida, estas procederán a firmar un acuerdo transaccional.

El acuerdo transaccional es un acuerdo vinculante de la resolución amistosa de la disputa entre el usuario y Colombia Telecomunicaciones. que contiene el clausulado acordado por ambas partes, incluidos cualquier compensación o arreglo, así como los plazos de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

El acuerdo tendrá efecto de cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo conforme lo dispone la ley.

Artículo 19 - Amigable composición

Fracasada la facilitación, el amigable componedor dará inicio a la etapa de amigable composición que tendrá un plazo de máximo diez (10) días hábiles.

Artículo 20 - Poderes del amigable componedor

1. El amigable componedor dirigirá el procedimiento REC conforme a lo dispuesto en este reglamento.
2. El amigable componedor decidirá únicamente con base en el expediente conformado en el procedimiento REC.
3. Cada una de las partes tendrá la carga de probar todo hecho alegado en apoyo de su petición o de su defensa, sin perjuicio de las facultades del amigable componedor para invertir la carga de la prueba cuando así lo estime adecuado.
4. En todo momento, durante el curso del procedimiento, el amigable componedor podrá pedir o permitir a las partes que faciliten datos suplementarios o que presenten otras pruebas.
5. El amigable componedor estará facultado para rechazar de plano las pruebas ilícitas, las notoriamente impertinentes, las inconducentes y las manifiestamente superfluas o inútiles.
6. El amigable componedor estará facultado para decidir acerca de su propia competencia y respecto de toda objeción que le sea presentada sobre la existencia o validez del acuerdo o

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.

***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.

pacto de amigable composición por el que la controversia haya sido remitida al procedimiento REC.

7. El hecho de que el amigable componedor determine la no validez del contrato no traerá aparejada, automáticamente, la invalidez del acuerdo de amigable composición.
8. El amigable componedor decidirá en derecho, exclusivamente con base en el Estatuto del usuario y normas relacionadas, y la Resolución del usuario de Telecomunicaciones y sus normas relacionadas.
9. Cuando el amigable componedor considere que puede haber dudas de que el convocado haya recibido la reclamación escalada conforme al reglamento, hará las averiguaciones o adoptará las medidas que considere necesarias para cerciorarse de que la haya recibido y, con ese fin, podrá prorrogar u otorgar un nuevo plazo, si lo considera necesario.

Artículo 21 – Pruebas

Una vez iniciada la etapa de amigable composición, el amigable componedor tendrá dos (2) días para solicitar pruebas adicionales a las partes.

Artículo 22 – Decisión

1. El amigable componedor evaluará la controversia con base en los documentos presentados por las partes y teniendo en cuenta la relación de consumo y, de manera sucinta, dictará el acuerdo de amigable composición que resolverá de fondo la controversia.
2. El amigable componedor proferirá y notificará a través de correo electrónico verificado y a través de la plataforma ODR habilitada por la Universidad. El amigable componedor tendrá un máximo de dos (2) días para notificar esta decisión que serán contados a partir de la finalización del término para solicitar pruebas adicionales a las partes.
3. A solicitud de cualquiera de las partes, la plataforma de ODR deberá expedir copia auténtica de la decisión adoptada. Contra el pronunciamiento definitivo del amigable componedor no habrá acción judicial distinta a la de nulidad del acto de transacción.

Artículo 23 – Notificación de la decisión por medio de la plataforma de ODR

Con el propósito de garantizar una comunicación eficiente y oportuna en el proceso de amigable composición a través de la plataforma de la Universidad se seguirán los siguientes criterios:

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.

***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.

1. **Notificación electrónica:** Las partes involucradas en el proceso de amigable composición recibirán la comunicación de la decisión del amigable componedor mediante la plataforma de ODR . Esta notificación electrónica tendrá plena validez y se considerará oficial. La notificación se llevará a cabo mediante un video explicativo que incluirá una exposición detallada de los hechos, los fundamentos de la decisión y la propia resolución. Además, se proporcionará un documento con la misma información, que no podrá superar las mil quinientas (1,500) palabras escritas, el cual estará disponible para su descarga por cada una de las partes involucradas en el proceso.
2. **Plazo de notificación:** La notificación electrónica se realizará inmediatamente el amigable componedor tome la decisión final.
3. **Confirmación de recepción:** Las partes deberán confirmar la recepción de la notificación electrónica a través de la plataforma ODR dentro de un plazo de dos días hábiles a partir de la fecha de notificación. La falta de confirmación no afectará la validez de la notificación.
4. **Registro y archivo:** Todas las notificaciones electrónicas, así como las confirmaciones de recepción, serán registradas y archivadas en la plataforma ODR como parte del expediente del proceso de amigable composición.

Artículo 24 – Validez y vinculación de la decisión del amigable componedor

Con el propósito de establecer la certeza y efectividad de las decisiones derivadas del proceso de amigable composición, se establecen las siguientes disposiciones relativas a la validez y vinculación de la decisión del amigable componedor. Estas disposiciones se aplicarán a todas las partes involucradas en el proceso:

1. **Validez de la Decisión:** La decisión emitida por el amigable componedor tendrá plena validez y efecto vinculante para ambas partes involucradas en la disputa. Esta decisión se considerará una solución amistosa y definitiva para la controversia en cuestión.
2. **Compromiso de Cumplimiento:** Las partes se comprometen a cumplir de buena fe con la decisión del amigable componedor y a llevar a cabo todas las acciones requeridas en virtud de dicha decisión, en los plazos establecidos.
3. **Ejecución de la Decisión:** En caso de que una de las partes no cumpla con la decisión del amigable componedor, la parte beneficiaria tendrá el derecho de solicitar la ejecución de dicha decisión ante las autoridades competentes.
4. **Cosa Juzgada:** La decisión del amigable componedor tendrá efectos de cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo conforme lo dispone la ley.

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.

***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.

Artículo 25 – Término del procedimiento REC.

1. El término para la duración de todas las etapas del procedimiento REC será de doce (12) días hábiles, contados desde la designación del amigable componedor por parte de la Universidad, hasta la toma de la decisión por el Amigable Componedor.
2. Vencido el término anterior sin que se haya comunicado la decisión, el amigable componedor perderá automáticamente competencia para conocer del procedimiento.
3. En este caso, la plataforma de consulta negará el acceso al expediente y nombrará, de forma automática y por sorteo, un amigable componedor de reemplazo.
4. A partir del nombramiento definitivo del amigable componedor de reemplazo, el procedimiento se extenderá por diez (10) días hábiles.
5. Hasta el día previo al vencimiento del plazo para la expedición del acuerdo, se podrá solicitar de común acuerdo la extensión del término del procedimiento, por un término no mayor a diez (10) días.

Artículo 26 – Vigencia

El presente Reglamento rige a partir de la fecha de publicación en la página web de la Universidad.