

# Tendencias y propuestas de modificación para el régimen de usuarios de servicios públicos domiciliarios

ÉDGAR GONZÁLEZ LÓPEZ

La Ley 142 de 1994 lleva 10 años y este es un espacio académico y la oportunidad para empezar a debatir lo que está previsto en el régimen actual sobre el tema de usuarios y que podría sugerir modificaciones, es decir, vistos los 10 años de la ley ahora, la idea es plantear algunos temas que vale la pena revisar respecto del tema de usuarios, para lo cual existen seis premisas:

1. ¿De donde debemos partir para plantear modificaciones en el tema de usuarios?, es decir, ¿cuál es el régimen jurídico?, ¿cuál es la filosofía del régimen jurídico actual sobre el cual podría edificarse alguna propuesta de modificación?, régimen jurídico actual que por supuesto corresponde a la realidad de los sectores, a los hechos y avances tecnológicos y a los avances de lo que se está presentando.

2. Usuario, para hacer unas propuestas de modificación, es necesario revisar quien es el usuario, un usuario que ha venido cambiando de vestiduras y sobre esto hay que hacer una precisión: al usuario como tal no lo podemos clasificar como un solo usuario.

3. Cuales son las tendencias, fundamentalmente en el tema de la regulación para ubicar un poco el tema de la Constitución,

la ley y la regulación en cuanto que se debe regular y a quien se debe regular aquí también incide lo que se piense en cuanto a modificaciones al tema de honorarios.

4. Cual es el diagnostico de la Ley 142 hoy y después, de eso plantear una posición si se quiere ideológica, posición que ya ha cogido mucha fuerza sobre como entender el tema del usuario y la libertad de competencia y como conciliar esos dos temas.

5. Propuestas de modificación, propuestas en borrador, temas, circunstancias vividas como asesor de muchas empresas y asesor de las autoridades de regulación.

6. La ley del mercado y el interés público una mezcla de agua y aceite, ese es un tema que hay que tratar de conciliarlo, fundamentalmente uno mira las directivas de la Unión Europea, sobre el tema hay dos documentos muy interesantes: el libro verde sobre servicios de interés general que es un libro de la comisión de 2003 y el libro blanco que recoge lo del libro verde y habla sobre las 300 discusiones sobre que es servicios de interés general y hace algunas recomendaciones sobre lo que es el tema de los servicios de interés general, porque siempre se ha hablado de las leyes del mer-

cado y si se analiza el esquema de la Ley 142 no hay ninguna duda de que es promover la competencia, y pareciera que la ley llegará ahí, ya que las Comisiones de Regulación están instituidas para promover la competencia y donde allá monopolio garantizar los derechos; y casi todas las funciones que uno mira del órgano regulador que es el tema más importante en protección de usuarios, más que control y vigilancia pareciera llegar a ese sitio, sin embargo al igual que la Ley 142 el Tratado Europeo tiene unos artículos, como el 16 sobre el tema de los servicios de interés económico general, que es un poco el residuo de lo que viene quedando del servicio público.

Hay una realidad que no se ha presentado en Colombia y es que algunos servicios de interés general vienen perdiendo la categoría de servicios públicos y se ve muy fuerte en el campo de las telecomunicaciones, es decir, el concepto de servicio público es un tema difuso y se ha venido cambiando.

Pero entonces, como conciliar el tema de la ley del mercado y el interés público, porque necesariamente si estamos hablando de acceso al servicio para personas de necesidades sociales insatisfechas allí se rompen las leyes de mercado porque hay que darles un precio accesible, este es el tema de la suficiencia financiera que es un tema muy complicado y lo que se llega es necesariamente a la conclusión de que es incompatible y que si bien por regla general no se puede olvidar que partimos fundamentalmente de garantizar el buen funcionamiento del mercado hay que establecer entonces de esa regla general unas excepciones relacionadas con lo que es el servicio mínimo para la población, para todos los usuarios finales, es la manera difícil de conciliarla pero la hay, así volviendo a la discusión tenemos que partir de la base de

que la regulación actual o el régimen jurídico actual es un régimen de libre competencia y a partir de ello tendríamos que estructurar cualquier teoría sobre lo que puede ser la protección o la defensa del usuario y obviamente hablar de lo que es la intervención mínima de la administración, esta se refiere a la regulación sobre usuarios, no regulación como tal ya que personalmente no comparto el tema de regulación porque no creo que la mayor competencia genere menos regulación, genera regulación orientada a la competencia, este tema de la competencia perfecta puede darse posiblemente en unos sectores más que en otros porque ya no es el tema de la protección del monopolio sino la protección de la competencia y aquí si tomo posición, a la satisfacción del usuario, ya que el tema de la competencia no es ella per se, ya que esta es un medio, lo que pasa es que se ha llegado a la conclusión y ese es el esquema que acogemos, que la competencia es el mejor medio para satisfacer a la mayoría de los usuarios de la prestación de los servicios, protección y regulación de los derechos de los usuarios en aspectos de servicios públicos.

*Régimen de libre competencia:* ¿cuál es el papel del poder público? En el tema de los servicios públicos, no me atrevería a llamarlos domiciliarios porque telecomunicaciones y telefonía no son domiciliarios, pero esa discusión no tiene que ver con esto.

El tema de protección al usuario en la Ley 142 el papel del poder público es el funcionamiento del Estado, sin menoscabo de que debe buscar el interés general, y aquí hay que hacer algunas limitaciones, es más las mismas directivas europeas y el mismo tratado europeo lo tratan, en cuanto a que ellos se preocupan en la primera etapa del desarrollo de la competencia por romper los

obstáculos a la misma, es decir, del tema de la liberalización, de la interconexión como garantía de la competencia, fundamentalmente la regulación asimétrica para que crezca la competencia y obviamente eso ha dado frutos valederos, nadie puede desconocer que la competencia ha servido para el desarrollo, en el mismo sector de las telecomunicaciones el tema de precio y calidad ha sido un paso hacia adelante.

Pero el mismo libro blanco y verde que ya es 2003 y 2004, dice que si bien ya se han mejorado algunos temas por ejemplo a nivel de empleo, el precio accesible, se llega a la conclusión de que de todas maneras se han producido unos efectos negativos con la apertura de la competencia, efectos que tiene que ver directamente con el tema del servicio universal, es decir, con lo que llamo el servicio mínimo para todos los habitantes y así se empieza plantear la necesidad de establecer algunas normas que protejan ese servicio universal.

## I. EL USUARIO

En este momento del desarrollo del mercado hay que preguntarse a preguntar quien es el usuario: hay usuarios finales es decir el receptor directo que es quien recibe el beneficio, usuarios ocasionales que son personas que eventualmente usan los servicios como es el caso de larga distancia, los intermediarios o comercializadores, y este es el tema de la reventa que es muy fuerte por lo menos en telecomunicaciones, es decir, esta cambiando el tema del usuario, hay usuarios intermedios donde se requiere su servicio portador para montar otros servicios, el usuario de valor agregado que utiliza el servicio de otra persona, es decir, hay muchos usuarios en el tema y hay que mi-

rar que nivel de protección requiere cada uno de ellos, puede llegarse claramente a la conclusión de que la protección del usuario final no tiene que ser la protección del usuario intermedio porque hay también está el tema de que a pesar de que hay usuarios bajo la camiseta de intermedios frente a otros que prestan un servicio portador frente a la competencia vienen a ser personas que están compitiendo en los servicios entre ellos, es decir, la protección debe ser distinta, y hay que empezar a reconocer que no todos los usuarios son iguales y por lo mismo hay que analizar que regulación es para unos y cual para otros; existen también usuarios con y sin contratos de prestación de servicios públicos domiciliarios o de condiciones uniformes, el típico caso es el operador de larga distancia, ya que para larga distancia no se suscribe con el usuario contrato de condiciones uniformes para este servicio, que aunque regulado por la Ley 142 no tiene contrato.

En el tema de los revendedores, la CRT tiene una norma, la Resolución 575 de 2002, que se refiere al tema de los comercializadores y de que ellos deben responder por el servicio, pero como es esa responsabilidad si no hay contrato? y además sin ninguna regulación realmente determinada?, hay algunas normas de protección pero aquí hay que determinar quien es el usuario, un tema que preocupa mucho en la legislación colombiana y en la comunidad andina ya que no se dice nada de los usuarios con necesidades sociales específicas: el tema de los ancianos, discapacitados, ciegos, sordos, en la Directiva de la Unión Europea de 2002 sobre servicio universal se hace mucho énfasis en este tema en varios aspectos como por ejemplo: facturación adecuada para el ciego, subven-

ción y hasta no cobro de servicios bajo el tema de que nuestra primera necesidad desde el punto de vista objetivo del usuario es satisfacer el acceso, ese es el tema fundamental.

El primer tema de análisis debe ser el servicio universal, que tiene mucho desarrollo en Telecomunicaciones y donde la orientación ya se está dando para energía y para agua, entonces en usuarios con necesidades específicas también hay que empezar a analizar que régimen o normas de protección especiales podrían darse para estos usuarios.

Por ejemplo en el tema de protección de datos, también la Directiva de 2002, es muy importante porque el usuario final es persona física, puede que para el tema de protección de datos sea persona física y para el tema de servicio universal sea tanto persona física como persona jurídica.

Se habla mucho de usuarios-clientes, clientes VIP y clientes no rentables, necesariamente si estamos en un mercado de competencia las empresas van a entrar a hacer diferenciaciones sobre el cliente VIP (persona básica para el negocio) y aquí hay que hacer énfasis en que la regulación debe propender por el principio de la no regulación.

Fundamentalmente el usuario genérico en términos generales es una persona física o jurídica que utiliza o requiere un servicio disponible para el público ya sea para fines profesionales o no.

La pregunta es aplicable a los servicios de la Ley 142, yo creo que en algunos casos si y en otros no y allí difiero un poco de JAIME ORLANDO SANTOFIMIO, pero creo que más allá de la discusión sobre que dice la Ley 142 hay que revisar que es lo que deberíamos hacer nosotros, que es la filosofía de esta ponencia.

Este es un tema que necesariamente hay que analizarlo, y es la tendencia que se está dando en los servicios de: energía, agua, postales, transportes, de comunicaciones electrónicas (telecomunicaciones) en donde ha venido migrando el concepto de servicio público aún concepto de servicios de interés general, es decir, no necesariamente todas las actividades relacionadas con los servicios implican servicio público, entonces se dice que hay que empezar a hablar de servicios de interés general u obligaciones de servicio público, y esto se observa claramente en el tema de telecomunicaciones donde: ¿que servicio público puede ser un servicio de valor agregado? Aquí lo que se plantea es que en la mayoría de legislaciones en telecomunicaciones y ya no se habla de servicio público en telecomunicaciones sino que se habla de algunas obligaciones de servicio público o algunas obligaciones que implican servicios de interés general y obviamente está el tema de interés general y servicios económicos de interés general que tienen una incidencia muy importante en el tema del desarrollo económico y social de una ciudad y fundamentalmente se consolida en el tema de servicio universal, como servicios mínimos para la población, la primera preocupación como poder político es del servicio universal, es decir que todos los usuarios finales tengan acceso a un número mínimo de servicios, bajo un precio accesible y con una calidad determinada y es un poco a lo que se debe llegar por lo menos desde el punto de vista del nivel mínimo de los usuarios.

## II. SERVICIOS ECONÓMICOS DE INTERÉS GENERAL

Lo que ha venido recogiendo la doctrina

sobre este tema que es a lo que esta migrando el concepto de servicio público, que implica una cohesión social y territorial un deber de los Estados de asegurar su funcionamiento, es decir no estamos hablando no solo de un aspecto económico sino también político, servicios económicos a los que los Estados imponen obligaciones de servicio público, que tienen tal naturaleza y que hay que darles una protección y obviamente romper de cierta forma las reglas del mercado dentro de un criterio de interés general.

En el tema ya de la regulación hay que hacer ciertas preguntas: ¿que debo regular? y ¿cómo debo regular? este es un tema muy importante, el tema del régimen jurídico, claro que existe una norma en la Constitución Política que nos dice que el tema de usuarios es un tema fundamentalmente de ley, yo creo que la Ley 142 tiene unos artículos muy importantes que permitirían un desarrollo a nivel por lo menos en mi concepto de regulación, pero hay que armar primero "la casa" y entonces surgen las preguntas de a quien debo regular? y la orientación es que se debe regular al que tiene un poder significativo en el mercado y entonces hay que comparar frente a la regulación actual si eso se está dando o no, por ejemplo el tema del RUDI en telecomunicaciones. ¿Hay que regular a todo el mundo? Es más hay que empezar a analizar si la regulación debe darse para quien tiene peso en el mercado y simplemente no regular a los operadores que están empezando en el mercado, además las famosas regulaciones asimétricas aún con el poder significativo del mercado remiten a las obligaciones *ex ante* y *ex post*, para decir que aquellas son las que impone el regulador para prevenir antes de que sucedan las cosas, y esto hay que

revisarlo con la simplificación de la regulación; así la regulación actual en energía y agua está perfecta pero en telecomunicaciones si vale la pena hacer una simplificación porque existe una cantidad de regulación y un desarrollo de regulación que implica una pregunta: cuales son los límites del órgano regulador? Y fundamentalmente la regulación por principios, debido a que la regulación por detalles no llega a nada, es clarísima una facultad del órgano regulador como la discrecionalidad hay que dotar al órgano regulador de discrecionalidad hay que orientarlo bajo el punto de vista de unos principios muy claros que el pueda desarrollar, porque para eso es la regulación, adaptarse al desarrollo de la competencia pero aquí estamos hablando fundamentalmente de normas, de códigos completos de autoregulación que vale la pena analizar.

El otro tema que también vale la pena analizar en la regulación es que es la regulación y que lo que busca es adaptar las normas al desarrollo vertiginoso de la competencia de los servicios y del avance tecnológico, y ahí me aparto de algunas concesiones que se están dando ahora donde necesariamente: hay que hacer un estudio previo, someterlo a un mecanismo de consulta con las personas afectadas, determinar cual es la orientación para sacar la norma y después de un análisis, estudio y desarrollo para evitar problemas sacar la norma correspondiente, desde ese punto de vista si se entiende que eso es la regulación, que además debería ser un presupuesto necesario sin el cual la regulación debería ser invalida (nulidad manifiesta), esta es la única forma de lograr que las normas traten de solucionar los problemas de la competencia que se están presentando, pues se observa que las personas que hacen un estudio

sobre el tema sacan una norma, posteriormente son recusadas y aceptada la recusación porque se considera que ya se pronuncio sobre el tema como tal vez lo dijo recientemente la Superintendencia, posición que no comparto, cuando dice "... como usted ya hizo un estudio de tarifas, ya no se puede pronunciar sobre la tarifa" y entonces es cuando surge la pregunta: ¿cuál es la razón de ser del órgano regulador?

### III. TENDENCIAS DEL ÓRGANO REGULADOR

Es el hecho de que sea juez y parte, es decir dicta la norma pero a su vez resuelve el conflicto, en telecomunicaciones está por ejemplo el tema de los cargos por acceso de capacidad y toda la discusión que se viene dando y como juegan esas facultades de resolución de conflictos como entidad administrativa versus los compromisos generales de cláusula compromisoria que se incluyen en un contrato, entonces es necesario aclarar el tema de la regulación por lo menos dentro de las cinco aristas a las que me he referido.

El tema de la regulación que tenga plena identificación en los mercados, implica necesariamente que hay que definir los mercados, el mercado no es el servicio, puede haber nichos de mercado en el desarrollo de un servicio, uno lo ve por ejemplo en España con el tema ADSL ese es ya un nicho de mercado muy fuerte porque hay mucha reventa y allí se debe buscar necesariamente quien tiene peso significativo en el mercado, es decir, en otras palabras darle al órgano regulador la oportunidad de determinar la segmentación de mercados para saber en que mercados hay o no hay posición significativa.

### IV. CONVERGENCIA E INFRAESTRUCTURA DE LAS INSTALACIONES ESENCIALES

La regulación de telecomunicaciones dice "... Todo el que tenga una infraestructura esencial para el servicio se viene para acá y le hace el favor a quien sea..." entonces obviamente la pregunta del millón es: si esa es una infraestructura de una empresa de energía y el órgano regulador de energía está diciendo algo distinto como conciliar, es decir, lo que se observa es que por lo menos en el tema de infraestructura debe haber un acercamiento entre los órganos reguladores para tratar de unificar el tema de regulación de infraestructura, porque obviamente así como convergencias en el tema de telecomunicaciones también hay convergencia de infraestructuras en diferentes servicios como energía.

Este es un tema muy importante y es que todavía tenemos la tendencia a pensar que el usuario es la contraparte del órgano operador o empresa y por lo tanto hay que defenderse del usuario y pactar una serie de contratos y el mismo usuario lo tiene en su mente, además este es un tema cultural, no solo de formas sino de cambio cultural del usuario, del operador y de las mismas autoridades que lo desarrollan, ya que hay muchos abusos en el tema del usuario, temas que podrían resolverse si se entiende que el usuario no es la contraparte, y allí se ha mejorado ya que se han dado unos pasos adelante, pero aún falta mucho.

En cuanto a códigos de autorregulación, ISA es un buen ejemplo de lo que está sucediendo en este tema ya que las mismas empresas están tomando conciencia de la importancia que tiene el cliente y están estableciendo códigos que van mucho más allá de las normas establecidas por el regulador.

El tema es, si existe o no una protección eficiente y oportuna a los derechos de los usuarios, si nos ponemos la mano en la conciencia no hay una oportuna protección, entonces ¿hay que empezar a preguntarse porque? Pero ¿hay una mejor protección de lo que había hace diez años? De eso no hay la menor duda, pero una real protección del usuario, no la hay; entonces cual es el diagnóstico de la Ley 142 sobre el tema: implicó un paso adelante en la protección de los derechos de los usuarios, como el Decreto 1842, la Ley 142 en sus artículos 2.º, 3.º y 9.º sobre intervención del Estado, es más hay normas muy interesantes desarrolladas y es un poco la invitación en esta ponencia y la importancia de que los órganos reguladores entren a mirar realmente un desarrollo de esas normas legales que permitan una protección de los usuarios bajo las tendencias regulatorias que se están dando en este momento.

Hay que establecer medidas y modificaciones, pero para esto hay que partir de una posición que no es mía que ha sido muy discutida y que hasta la Comisión Europea está llegando a este consenso y es que las leyes de mercado y su aplicación son válidas y necesarias no para defender la rentabilidad de las empresas o la competencia per se sino para defender el interés económico general y principalmente al usuario que es el objetivo principal, esa es la base de porque el usuario es tan importante y porque hay que sacar unas normas que desarrollen las normas constitucionales a nivel de ley o de regulación.

## V. PROPUESTAS

Es necesario buscar las modificaciones a nivel de ley, ya que hay normas muy intere-

santes pero hay temas que no están funcionando y que ya diez años después es necesario analizar.

Obviamente la base fundamental es establecer un régimen de derechos y deberes de los usuarios, aquí el tema de consumidor y usuario a pesar de que en la Unión Europea lo tratan conjuntamente, hay unos derechos y deberes específicos del usuario que no necesariamente se confunden con el tema del consumidor, y obviamente el artículo 369 de la Constitución Política, ordena que hay que sacar una ley para establecer el régimen de derechos y deberes de usuarios y creo que esa ley la estamos esperando bajo las tendencias actuales, la idea no es establecer cargas onerosas que le rompan el equilibrio financiero a las empresas, la idea es tratar de llegar a consensos a códigos de autorregulación, a zanahoria y garrote, por lo menos llegar a los aspectos vitales de lo que es el régimen de los usuarios.

### A. Comisiones de Regulación

En el tema de la autonomía es muy importante, porque no se puede pensar en una autonomía total de la rama ejecutiva, no puede ser bajo nuestro esquema de jerarquía normativa, pero si hay que mirar el tema de la autonomía de las comisiones de regulación, en energía y agua, me imagino que son perfectas, pero ese tema es muy importante.

### B. Funciones

Allí hay que entrar a analizarlas desde el punto de vista del régimen de protección a los usuarios, hace cuatro años se elaboró una investigación sobre usuarios para la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y se analizó con la Superintendencia el tema de



las PQRS, al elaborar un análisis no jurídico sino estadístico para saber que tanto funciona se encontraron muchos casos en donde la Superintendencia solo podía sancionar y eso no sirve, porque el usuario lo que necesita es que le arreglen su problema no que sancionen a la empresa de servicios públicos y eso es clarísimo, entonces ¿qué medidas tiene la Superintendencia para actuar?, ¿puede tomar medias provisionales o medidas cautelares?, pero no lo puede hacer solo, puede iniciar una investigación, pero esa no es la idea, pero eso no es culpa de la Superintendencia sino del esquema y de las funciones establecidas en este momento, que bajo mi punto de vista están llamadas a recoger, es decir hay mucha formalidad, por ejemplo en el 2001 de 100 reclamaciones que se hacían, más o menos un 40% llegaban a reclamación inicial, un 20% llegaban a reposición, un 10% a apelación y de este 20% había una proporción de 2/100 a favor del usuario.

### C. Protección contractual

Es necesario analizar el artículo 133 de la Ley 142, pero creo que tal vez donde más debe enfocarse el tema de la protección es en el nivel contractual, ya que es el esquema de protección más importante del órgano regulador, allí hay mucho que realizar, se ha mejorado mucho y el tema de posición dominante de los contratos es típico de todos los servicios, es decir, el abuso de los famosos contratos de adhesión y en servicios no regulados por Ley 142 es peor.

Un tema que se ha quedado en el tinte-ro, es que existe una gran preocupación por la entrada en el mercado pero por la salida del mercado, nada, y ahora que las empresas se están quebrando quien se va a hacer cargo de esos casos, casos como Cali, allí

se dice que la autoridad competente se encargará del tema o el alcalde, pero la pregunta es como van a hacer esas autoridades para que esos usuarios se mantengan en el servicio y allí las normas legales no dan la solución suficiente, normas que valdría la pena analizar como los artículos 133 y 73 de la Ley 142, no para mirar modificaciones de ley sino desarrollo de la Ley 142.

### D. Servicio universal

Donde se busca la protección del usuario final para que tenga derecho al acceso y conexión con una calidad específica y con independencia a la situación geográfica y precios accesibles diferentes a los del mercado, estas son las bases fundamentales (Directiva 222-2002 Comisión Europea).

### E. Regulación mínima uniforme para los servicios públicos domiciliarios

Aunque hay diferencias palmarias en cuanto a gas, agua, energía, telecomunicaciones se podría pensar en una regulación mínima uniforme para el tema de los servicios públicos domiciliarios por lo menos los regulados por la Ley 142, el tema de los códigos de autorregulación hay que incentivarlo, la discriminación de usuarios VIP y NO VIP que mencionaba, el silencio administrativo positivo, esto hay que volverlo a analizar porque eso ya no sirve.

### F. Autorización tácita de usuarios

Como cuando le dicen al usuario que le pusieron el servicio gratis y lo llaman a su casa y como él no aviso que no quería el servicio entonces se lo empiezan a cobrar a partir del segundo mes, aquí la autorización



tácita no se puede presumir, pero esa es la apreciación general.

### **G. Mecanismos de transparencia y consulta**

No sé si amerita ley o no, pero no podría existir un acto administrativo y un organismo regulador con requisitos de validez si previamente no se ha agotado el mecanismo de transparencia y consulta y audiencia de los afectados: usuarios y operadores.

### **H. Acción inmediata de medidas proporcionadas**

Obviamente la proporcionalidad es un tema muy importante en cuanto a regulación: provisionales, cautelares para efectos de evitar un daño al usuario y es deber de parte de la organización administrativa o Superintendencia u órgano regulador.

La regulación sujeta a principios que es un tema fundamental, y estos principios ya están muy decantados a nivel jurisprudencial y de doctrina: No discriminación, transparencia, eficiencia y proporcionalidad con todo lo que eso implica.

El tema de las leyendas que se están incluyendo en las facturas y hasta donde van las facultades del operador o de la empresa y de cómo se puede proteger al usuario, por ejemplo en las modificaciones de normas tarifarias.

### **I. Tarifas y ganancias excesivas y razonables-rebaja y devolución**

Hay muchas sentencias ya sobre el tema de la irrazonabilidad de las tarifas cobradas y sentencias que han obligado al operador a devolver, cuando se considere que hay ga-

nancias irrazonables, típico tema de protección al consumidor y al usuario.

### **J. Usuarios-banco de datos-privacidad**

También es un tema muy importante, la posibilidad de que simplemente no aparezca la identificación de llamadas o el desglose de facturación.

### **K. Acciones colectivas o populares**

A nivel de jurisprudencia comparada hay mucho desarrollo sobre acciones populares para la protección de los intereses económicos de los usuarios, si se mira la acción popular hay que entrar a analizar hasta donde pueden llegar las acciones populares en el tema de usuarios.

En el tema de la competencia comparativa, a un operador lo que le afecta no es la sanción sino la posibilidad de hacer publicidad.

### **L. La resolución extrajudicial de litigios**

Es un tema muy útil, por ejemplo el arbitraje de consumo, por ejemplo en España ha cogido mucha fuerza y fundamentalmente lo que llama la atención en empresas grandes es que ellas mismas buscan la solución para que no halla mucha publicidad en contra por parte de las reclamaciones del cliente, es decir es una cultura donde se busca al cliente como razón de ser de la empresa.

### **M. Divulgación y publicidad de encuestas sobre empresas y cumplimiento de derechos de usuarios**

Es decir el tema de las encuestas y la publicidad de las encuestas para que los usuarios tengan realmente la posibilidad de elegir.

