



RAD: 10-154407- -0-0  
DEP: 0 DESPACHO SUPERINTENDENTE  
TRA: 334 REMISIINFORMA  
ACT: 411 PRESENTACION

FECHA: 2010-12-07 18:30:42  
EVE: SIN EVENTO  
FOLIOS: 3

Bogotá, D. C.,

0

Doctor  
**CRISTHIAN ÓMAR LIZCANO ORTIZ**  
Director Ejecutivo  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
Carrera 7 No. 77 – 07, pisos 9 y 10  
Ciudad

Asunto:	Radicación	Inicial
	Trámite	334
	Evento	000
	Actuación	411
	Folios	003

Estimado doctor Lizcano:

En respuesta a la invitación hecha por la Comisión de Regulación de Comunicaciones para aportar comentarios en relación con el proyecto de resolución "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales", me permito poner a su consideración las siguientes apreciaciones sobre el particular:

#### 1. Silencio administrativo positivo

En relación con el término para responder las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización, quiero expresarle nuestra especial preocupación por el hecho de que el *Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales* no haya contemplado, en el marco del procedimiento para su trámite, que ante la falta de respuesta adecuada y oportuna de una PQR o de una solicitud de indemnización, éstas se entenderán resueltas a favor del usuario.

Una de las formas más eficaces de proteger integralmente los derechos de los usuarios, está determinada por la adopción de mecanismos que garanticen que sus peticiones, quejas y recursos sean respondidos adecuada y oportunamente.

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 2, 5, 7 y 10  
Sede CAN: Tr. 40A No. 38-50 PBX: 3 82 08 40  
Fax: 350 52 20 – 382 26 95. Línea 9800-910 165  
Web: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) e-mail: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co)  
Bogotá D.C. - Colombia

Un régimen de vocación eminentemente tuitiva como éste, cuya principal misión es salvaguardar los derechos de los usuarios, debe concentrar sus esfuerzos en asegurar el respeto del derecho que tienen a presentar PQR y solicitudes de indemnización, lo que, como dicta la experiencia en materia de servicios públicos domiciliarios y de telecomunicaciones, se logra principalmente con la consagración del silencio administrativo positivo, en la medida en que sus efectos automáticos a favor de los usuarios estimulan el mejoramiento continuo de las áreas que los distintos proveedores u operadores destinan a la atención de PQR.

Somos conscientes de que la Ley 1369 de 2009, al referirse al tema, no previó la figura del silencio administrativo positivo, pero consideramos que esta circunstancia en modo alguno priva a la Comisión de Regulación de Comunicaciones para desarrollarla en el *Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales*, en cumplimiento de la facultad que la referida Ley le confió en el numeral 3 de su artículo 20, para "*Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el (...) el régimen de protección al usuario...*".

Vale la pena resaltar que el artículo 41 del Código Contencioso Administrativo<sup>1</sup>, que consagra el silencio administrativo positivo, establece la obligación de que éste esté previsto en una 'disposición especial', pero no lo eleva a reserva legal, por lo cual debe entenderse que la CRC es plenamente competente para establecerlo en el Régimen de Protección a Usuarios que pretende expedir.

No sería, además, la primera vez que la Comisión de Regulación de Comunicaciones consagrara la figura del silencio administrativo positivo para servicios en relación con los cuales no existiera, previamente una ley que así lo dispusiera. En efecto, el expedir la Resolución No. 1732 de 2007, se previó para todos los servicios de telecomunicaciones, salvo los servicios de televisión, los de Radiodifusión Sonora, Auxiliares de Ayuda y Especiales, lo siguiente:

***"Artículo 78. Término para responder PQR. Para responder las peticiones, las quejas y los recursos los operadores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. En el evento de no poder responder las PQR dentro de dicho plazo, los operadores deben informar tal hecho al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando expresamente la fecha en que se resolverá o dará respuesta.***

***Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente, se entenderá que la petición o el recurso ha sido resuelto en forma favorable al peticionario.***

---

<sup>1</sup> ARTICULO 41. SILENCIO POSITIVO. Solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones especiales, el silencio de la administración equivale a decisión positiva.

Se entiende que los términos para decidir comienzan a contarse a partir del día en que se inició la actuación.

El acto positivo presunto podrá ser objeto de revocatoria directa en las condiciones que señalan los artículos 71, 73 y 74.

salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este término, el operador reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al recibo de la solicitud formulada por el suscriptor y/o usuario en tal sentido. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar ante la autoridad de inspección, vigilancia y control el reconocimiento de dichos efectos, adjuntando los soportes del caso, pudiendo solicitar además, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley."

## 2. Principio de favorabilidad

Respecto del principio de favorabilidad consagrado en el numeral 2.1 del artículo 2° del proyecto, se sugiere que no se restrinja su alcance exclusivamente a la interpretación y aplicación de las cláusulas del contrato, sino que extienda igualmente a las normas, tal como se previó en el *Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones*, redacción que se conserva en el proyecto de *Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones*, así:


**"ARTÍCULO 2. PRINCIPIO DE FAVORABILIDAD.** Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las cláusulas del contrato suscrito entre el proveedor de servicios de comunicaciones y el usuario, será decidida a favor de estos últimos, de manera que prevalezcan sus derechos."

Por las razones expuestas, solicitamos a la Comisión de Regulación de Comunicaciones considerar la inclusión de la figura del silencio administrativo positivo, así como la modificación al alcance del principio de favorabilidad.

Atentamente,

  
**JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO**  
Superintendente de Industria y Comercio

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 0 3 5 5 8 *
Fecha:	2010/12/10 04:17:01 P.M.
Remitente:	SUPER. INDUST. Y COMERCIO
Anexos:	
Asunto:	RADICACION INICIAL TRAMITE 334
Sede Centro:	EVENTO 000 ACTUACION 431 FOLIOS
Sede CAN:	Carrera 13 No. 27-00 Pisos 2, 3, 7 y 10
	Sede CAN: T. 40A No. 38-50 PBX: 3 82 08 40
Fax: 350 52 20 - 382 26 95. Línea 9800-910 165	
Web: <a href="http://www.sic.gov.co">www.sic.gov.co</a> e-mail: <a href="mailto:info@sic.gov.co">info@sic.gov.co</a>	
Bogotá D.C. - Colombia	