



RESOLUCIÓN No. **5930** DE 2020

*"Por la cual se actualizan algunas disposiciones del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*

## **LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y,

### **CONSIDERANDO**

Que corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos<sup>1</sup>.

Que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, ha sido objeto de modificaciones, actualizaciones y revisiones todas ellas adelantadas por la CRC en virtud de la competencia asignada por el numeral 1 del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, las cuales han reconocido las nuevas tendencias en materia de protección al consumidor en el contexto de la Sociedad de la Información, el dinámico cambio y actualización de tecnologías o la prestación de nuevos servicios a cargo de los proveedores de servicios de comunicaciones y la entrada en vigencia de nuevas normas que regulan aspectos sensibles en la relación proveedor – usuario, tales como el derecho de petición o el derecho a estar debidamente informado.

Que con la expedición y entrada en vigencia de la Ley 1978 de 2019, "*[p]or la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones*", la CRC adquirió competencias que antes se encontraban en cabeza de la hoy en liquidación Autoridad Nacional de Televisión, y otras fueron asumidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Agencia Nacional del Espectro y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Que la supresión<sup>2</sup> de la Autoridad Nacional de Televisión ANTV en Liquidación, en los términos de la propia Ley, estableció que "*(...) todas las funciones de regulación y de inspección; vigilancia y control en materia de contenidos que la Ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y las demás funciones de inspección, vigilancia y control que la Ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Así mismo, todas las funciones de protección de la competencia y de protección del consumidor que la Ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. Con excepción de las expresamente asignadas en la presente Ley.*"[NFT]

<sup>1</sup> Ley 1341 de 2009, numeral 1 del artículo 22 y artículo 53.

<sup>2</sup> Artículo 39 Ley 1978 de 2019

21

Que por cuenta de la redistribución de funciones provocada por el rediseño institucional en materia de televisión establecido en la Ley 1978 de 2019, se hace necesario que el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, acoja los cambios en aras de ofrecer claridad para los destinatarios de la norma regulatoria y para los órganos encargados de ejercer la supervisión, vigilancia y control.

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, esta Entidad procedió a diligenciar el cuestionario "[e]valuación de la incidencia sobre la libre competencia de los proyectos de actos administrativos expedidos con fines regulatorios", dispuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio. Atendiendo a que la totalidad del conjunto de las preguntas contenidas en dicho cuestionario tuvieron respuestas negativas, el presente acto administrativo no fue remitido a dicha Superintendencia para surtir la respectiva evaluación de una posible incidencia en la libre competencia.

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, publicó el 20 de diciembre de 2019 el proyecto regulatorio denominado "*Actualización de algunas disposiciones del Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones*", junto con su respectivo documento soporte, el cual tuvo como propósito incorporar en el Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, los cambios normativos introducidos por la Ley 1978 de 2019, particularmente en lo que tiene que ver con el rediseño institucional en materia de televisión, proyecto frente al cual, fueron recibidos comentarios hasta el 13 de enero de 2020.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, y efectuados los análisis respectivos, se acogieron en la presente resolución aquellos que complementan y aclaran lo expuesto en el borrador publicado para discusión, y se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, siendo ambos textos puestos a consideración de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 26 de febrero de 2020 y aprobados en dicha instancia, según consta en Acta número 382.

Que en virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Modificar el párrafo del artículo 2.1.1.1. del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

*"PARÁGRAFO. Se exceptúan del presente Régimen, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009 y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización".*

**ARTÍCULO 2.** Modificar el artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

*"ARTÍCULO 2.1.10.6. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. Cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En este caso no aplica la compensación automática".*

**ARTÍCULO 3.** Modificar el inciso i) del artículo 2.1.13.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de siguiente manera:

*"i) Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de comunicaciones.*

RC

**ARTÍCULO 4.** Modificar el numeral 2.1.24.1.3 del artículo 2.1.24.1 del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

**"2.1.24.1.3. Recurso:** Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación)."

**ARTÍCULO 5.** Modificar el artículo 2.1.24.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

**"ARTÍCULO 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR.** El operador dará respuesta a la PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto. En caso que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio".

**ARTÍCULO 6.** Modificar el artículo 2.1.24.5 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

**"ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS.** Cuando el operador no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

En caso de que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).

En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR deberá informarle al usuario, el derecho que tiene de presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación.

El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención. Si lo presenta por escrito esto es en medio físico o electrónico, el operador le suministrará en la oficina física o a través de la página web, según corresponda, un formato (Anexo 2.2 del Título "Anexos Título II" de la presente Resolución) en el que el usuario podrá escoger si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación.

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.

Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que resuelva el recurso de apelación."

**ARTÍCULO 7.** Modificar el numeral 2.1.26.1.12 del artículo 2.1.26.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

**"2.1.26.1.12.** Conocer quién es el prestador del servicio, y exigir, en cualquier momento, prueba del cumplimiento de las obligaciones legales de dicho operador relacionadas con las condiciones de prestación del servicio".

**ARTÍCULO 8.** Modificar el literal e) del numeral 2.1.26.3.4 del artículo 2.1.26.3, del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

*"e) Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC;"*

**ARTÍCULO 9.** Modificar el artículo 2.1.26.7.2. del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

**"2.1.26.7.2. Respuesta PQR.** *La comunidad organizada dará respuesta a la PQR (petición, queja o reclamo) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. En caso de que deba practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a su PQR.*

*Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, la comunidad organizada debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que la comunidad organizada haga efectivo los efectos de dicho silencio".*

**ARTÍCULO 10. VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. a los

05 MAR 2020

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**PAOLA BONILLA CASTAÑO**  
Presidente

  
**CARLOS LUGO SILVA**  
Director Ejecutivo

Cód. Proyecto: 2000-59-1

SCC: 26/02/2020 Acta 382

Revisado por:  Alejandra Arenas Pinto – Coordinadora de Diseño Regulatorio  
Elaborado por: Luz Mireya Garzón Sánchez