



SIEMPRE A
LA VANGUARDIA



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2019.05.29 17:32:07 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Rad. 2019301430
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2019512608
Fecha: 29/05/2019 12:26:48 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



REF. Solicitud de concepto – Resolución CRC 5111 de 2017.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2019301430, mediante la cual solicita se emita un concepto acerca de la tipología de quejas dispuesta en el Formato 4.3 -implementado con ocasión de la Resolución CRC 5111 de 2017- y de los casos dispuestos en la ley y en la regulación objeto de recurso por parte del usuario.

I. Alcance del presente pronunciamiento.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

II. Respuesta a los interrogantes planteados.

A continuación, la CRC procede a pronunciarse respecto de cada uno de los interrogantes planteados en su comunicación.

1. Frente a la tipología dispuesta en el Formato 4.3 del Título "Reportes de Información" de la Resolución CRC 5050 de 2016.

1.1. "¿Esta tipología aplica para peticiones y recursos?"

CRC/ No, tal y como lo dispone el numeral 6 del Formato 4.3 denominado "Monitoreo de Quejas", contenido en el Título "Reportes de Información" de la Resolución CRC 5050 de 2016, incorporado con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, la cual contiene el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, la tipología allí



dispuesta corresponde al "**tipo que describe la queja** de acuerdo con la siguiente clasificación" (negritas fuera del texto original):

De conformidad con lo anterior se evidencia entonces, como la tipología dispuesta en el referido Formato 4.3, sólo corresponde a quejas y la información a reportar con ocasión del mismo atiende a las quejas recibidas por el operador en el trimestre anterior.

1.2. "¿Estas tipologías son taxativas o enunciativas?"

CRC/ Enunciativas. El literal I del numeral 6 del Formato 4.3. del Título "Reportes de Información" de la Resolución CRC 5050 de 2016, consagra la tipología denominada "Otros", por lo cual las quejas que no correspondan a los tipos dispuestos en el resto de literales, deberán ser incluidas en este tipo.

2. Frente a los asuntos susceptibles de interposición de recurso.

2.1. "¿Los cinco casos previstos en la Ley y en la Regulación se consideran enunciativos o taxativos?"

CRC/ Taxativos. De conformidad con el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 "proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios", este mandato legal es reconocido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, al definir el término "recurso", así:

"Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet 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)"¹

De conformidad con lo anterior es de concluir entonces como solo en los casos taxativamente enunciados en la ley y en la regulación, esto es, quejas relacionadas con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; procederá la interposición por parte del usuario del recurso de reposición y en subsidio de apelación respecto de la decisión proferida por el operador.

2.2. "¿Existe interpretación efectuada por el regulador respecto de los 5 presupuestos que establece la normativa vigente?"

¹ Resolución CRC 5050 de 2016. Título II, Capítulo 1, Artículo 2.1.24.1, numeral 2.1.24.1.3.



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPUBLICA DE COLOMBIA

.LO



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Continuación: Solicitud de concepto – Resolución CRC 5111 de 2017.

Página 3 de 3

CRC/ No, pues tal y como se explicó en el numeral anterior, la regulación replicó en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, en relación con las temáticas objeto de presentación de recurso de reposición y en subsidio de apelación por parte del usuario, cuando no se encuentra conforme con la decisión de su operador.

En los anteriores términos damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a cualquier información adicional que requiera.

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento C.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278
Fax +57 (1) 319 8301