


RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2021802392

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Mié 17/03/2021 2:24 PM

Para:

CC: Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; Certifica CRC <certifica@crcom.gov.co>; Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO <CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO>

 1 archivos adjuntos (2 MB)

Respuesta Email Firmado 2021802392 - 17032021.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2021505845

Rad. 2021802392

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



REF: Derecho de petición – Traslado por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación presentada ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y trasladada a esta Entidad e internamente radicada bajo el número 2021802392, para dar respuesta a los interrogantes 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 formulados en su comunicación.

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 al tercer interrogante planteado en su comunicación.

En alcance del traslado efectuado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones, a continuación, la CRC procede a dar respuesta a los interrogantes comprendidos entre los numerales 7 a 13 de su derecho de petición

7. "Sírvese indicar la norma jurídica la norma de igual o superior jerarquía, que exime a los operadores de servicios de televisión de cable, telefonía e internet, de SUSTRAERSE de cumplir con los presupuestos que señalan los artículos 67,68,69 y 74 del CPACA, cuando a) no remiten citación alguna, ni el aviso de notificación y b) se otorgan la prerrogativa de no resolver los recursos de vía gubernativa interpuestos, ni conceder recurso de queja; sino que tramitan estos, como si se trataran de una reclamación inicial, concediendo recursos de vía gubernativa, contra lo que ya se había recurrido"

CRC/ Al respecto es de aclarar que la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos (PQR) interpuestas por parte de los usuarios de los servicios de telefonía, internet y televisión, se encuentran reglamentadas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual dispone lo siguiente:

"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 de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.

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."

Ahora bien, frente al derecho de presentación de recursos del usuario de servicios de comunicaciones, la norma en mención consagra lo siguiente:

"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 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 (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya

informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.”

El formato dispuesto en el Anexo 2.2 del Título “Anexos Título II” de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador para la presentación de PQR; si no lo hace, deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, su número de identificación, el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio de 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.”

8. “Esta abusiva “prerrogativa” de los operadores de telecomunicaciones, colige si o no, la consecuencia jurídica que señala el artículo 72 del CPACA y por ende, los efectos favorables del silencio administrativo positivo, que establece el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009?”

CRC/ No, en tanto no existe la referida “prerrogativa”, puesto que tal y como lo dispone el artículo 2.1.24.3 del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, transcrito en el numeral 7 del presente concepto, “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.”

9. “¿El silencio administrativo positivo es una consecuencia jurídica o una decisión administrativa, que emerge favorable el usuario por voluntad del legislador? Si es consecuencia jurídica, ¿cuáles son las normas legales que señalan las “circunstancias excepcionales, en las cuales esta se retrotrae o extingue? Si es una decisión administrativa es acaso válida la excusa que esgrimen algunos operadores, cuando señalan que “el operador queda eximido de reconocerlo” si el usuario transcurridos 5 meses, no exige su cumplimiento?”

CRC/ El silencio administrativo reconocido por el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, es una consecuencia jurídica, tal y como se evidencia de su texto, el cual consagra que, “[t]ranscurrido dicho término, sin que se hubiere resuelto la solicitud o el recurso de reposición por parte del proveedor, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la solicitud, reclamación o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario”.

10. “Una vez configurado el acto ficto presunto, le alisten facultades al operador para dilatar o condicionar su cumplimiento, pretendiendo “aplicar ajustes” que no concuerdan con lo expuesto y deprecado por el reclamante o recurrente”

CRC/ No, en tanto tal y como lo dispone el artículo 2.1.24.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016“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”.

11. “Sírvese indicar la norma jurídica, reglamentaria o regulatoria, que faculta a los operadores de tecnologías de las telecomunicaciones, para no conceder los recursos de apelación, cuando estos consideran que la forma que ellos resuelven favorablemente los recursos impetrados por los usuarios, no corresponde con la forma, el tiempo y el monto deprecado por el usuarios”

CRC/ La reglamentación de la interposición de los recursos por parte de los usuarios de servicios de comunicaciones contra las decisiones de los operadores, se encuentra reglamentada en el artículo 2.1.24.5 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue transcrito en el numeral 7 del presente concepto.

12. “Sírvese indicar el marco constitucional, jurídico o regulatorio, que obliga a los suscriptores y/o usuarios, que mediante el ejercicio de su derecho fundamental a petición, presentan reclamos o recursos vía gubernativa; de “INTUTELAR” sus misivas, anunciando el procedimiento que está iniciando y señalando los artículos de las normas que sustentan estos procedimientos”

CRC/ Tal y como se ha mencionado a lo largo de este concepto, los requisitos para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos (PQR) por parte de los usuarios de servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción, son los dispuestos en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales de ninguna manera establecen las condiciones mencionadas en su cuestionamiento.

13. “Si el recurrente no intitula, referencia o señala asunto, el oficio mediante el cual, inicia la vía gubernativa, pero en el texto de su misiva, expresa no solo los fundamentos de su inconformidad, sino que señala los recursos de reposición y alzada ¿puede el operador declararlo improcedente?”

CRC/En línea con lo expuesto a lo largo de este concepto, solamente cuando el operador de servicios de telefonía, internet o televisión por suscripción, 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, procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación. Los requisitos para la presentación de estos recursos se encuentran dispuestos en el artículo 2.1.24.5 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#).

La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



Mariana Sarmiento Argüello
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Bogotá - Colombia - Tel: +57-1-3198300

