

Rad. 2021804269
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2021507926
Fecha: 19/04/2021 9:22:38 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



REF. Su comunicación con el asunto "*Derecho de petición de interés particular*"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2021804269, en la cual plantea algunos interrogantes relacionados con la Resolución CRC 6242 de 2021 "*Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*".

Inicialmente, nos permitimos informarle que la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Ahora bien, es importante mencionar que la Comisión dentro del alcance del pronunciamiento solicitado, no analiza situaciones de orden particular y concreto, por lo tanto, la presente respuesta hace referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Aunado lo anterior, a continuación, la CRC procede a pronunciarse respecto de cada uno de los interrogantes planteados:

1. "*¿Si una vez expedida la Resolución CRC 6242 de 2021, ¿la digitalización de las interacciones se refiere a las interacciones en cada caso particular que presenten los usuarios por distintas causas o por el contrario, la digitalización se refiere a ciertos aspectos que se digitalizan como por ejemplo: la terminación del contrato, la cesión del contrato, la exoneración de la cláusula de permanencia mínima con respecto a todas las peticiones que se presenten en esa generalidad?*"

Respuesta CRC: De conformidad con el artículo 3 de la Resolución CRC 6242 de 2021, el cual adiciona el numeral 2.1.1.2.6 al artículo 2.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la digitalización hace referencia a la posibilidad que tiene los operadores de "*migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las*

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones". Lo anterior, entendiéndose por interacción, los distintos tipos de relacionamiento que pueden ocurrir entre el operador y el usuario, con ocasión de la prestación de los servicios de comunicaciones¹.

2. "¿Cuál es la diferencia entre un el Código Único Número CUN y un Número de Radicado de la interacción? ¿En qué interacciones con el usuario el Prestador de Servicios de Telecomunicaciones de Televisión e Internet debe generar el Código Único Número CUN? ¿En qué interacciones no debe generarse? ¿El CUN puede ser reemplazado por un Número de Radicado? ¿En qué interacciones puede generarse un Número de Radicado diferente al CUN?"

Respuesta CRC: El Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones se encuentra contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Dicho Régimen establece en su artículo 2.1.24.2, modificado por el artículo 23 de la Resolución CRC 6242 de 2021, que el operador le informará al usuario 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), la constancia de la presentación de su PQR y un Código Único Numérico (CUN), el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Lo mismo ocurre para el caso de la página web y la red social, a través de las modificaciones efectuadas por los artículos 31 y 32 de la misma Resolución CRC 6242 de 2021, en los que se establece que, a más tardar dentro del día hábil siguiente a la presentación de la PQR a través de estos medios, el usuario deberá recibir el CUN en su correo electrónico.

En ese mismo sentido, la Superintendencia de Industria y Comercio-SIC en el Título III de la Circular Única expedida por dicha Entidad, menciona las instrucciones impartidas aplicables a los proveedores de servicios de comunicaciones, dentro de las cuales se encuentra el registro de peticiones, quejas/reclamos, recursos y solicitudes de indemnización, mediante un Código Único Numérico –CUN-, el cual debe ser asignado por el proveedor de servicios de comunicaciones. Dicho Código debe comunicarse en el momento de registro del trámite de conformidad con las condiciones establecidas en esta Circular.

Visto esto, el Código Único Numérico –CUN- es el número que identifica el trámite asociado a la PRQ, incluso durante el recurso de apelación ante la SIC. En todo caso, se recuerda que el CUN es asignado ante la interposición de una PQR, por lo cual, si la interacción no se considera como tal, no le deberá ser asignado dicho código.

3. "¿La modificación al Formato 4.3. introducida por el artículo 41 de la Resolución CRC 6242 de 2021 implica que el Prestador de Servicios de Telecomunicaciones de Televisión o Internet debe crear los medios de atención como Aplicación móvil, Servicios de mensajería instantánea y Otros? ¿Cuáles medios de atención son

¹ Artículo 1 de la Resolución CRC 6242 de 2021

obligatorios implementar? ¿Cuáles son sugeridos?"

Respuesta CRC: En este punto, es importante precisar que la modificación del artículo 41 de la Resolución CRC 6242 de 2021, hace referencia a la definición que existía en el Formato 4.3 para medios de atención y al listado de medios sugeridos que podrían tener los operadores en el monitoreo de quejas. A su vez, se encuentra una opción denominada "otros" para las herramientas utilizadas por los operadores y las cuales no se encuentren en dicho listado de que trata la sección 7 del citado formato.

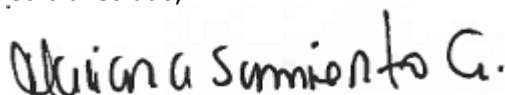
No obstante, la obligación de los medios de atención para la presentación de PQR, se encuentra establecida a través del artículo 2.1.24.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 23 de la Resolución 6242 de 2021, en donde se indicó que el usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y 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)**, así el servicio se encuentre suspendido. En todo caso el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.

Sumado a ello, los operadores en cumplimiento de los artículos 2.1.25.2, 2.1.25.4 y 2.1.25.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, deben disponer de oficinas físicas, página web, y red social, sin embargo, los medios de atención que disponga el operador deben cumplir con las condiciones y particularidades descritas en el artículo 2.1.25.1², modificado por el artículo 29 de la Resolución CRC 6242 de 2021.

Ahora bien, para el caso de los operadores de los servicios de telefonía e Internet, llegasen a optar por cerrar las oficinas físicas, los mismos deben garantizar que todas las interacciones se puedan atender por otros medios electrónicos (página web, red social, línea telefónica obligatoria y demás herramientas implementadas), no obstante, si se digitalizan todas sus interacciones en este caso solo sería obligatoria la implementación línea telefónica pero per se no es facultativo de los operadores determinar sus medios de atención, sino por el contrario, depende de si los mismos digitalizaron o no sus interacciones con los usuarios finales (y frente a esta última situación es que no son obligatorios los otros medios, salvo la línea telefónica).

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

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

² Requisitos de los medios de atención.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2021-04-19
09:45:31 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Continuación: REF. Su comunicación con el asunto "*Derecho de petición de interés particular*"

Página 4 de 4

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Camilo Acosta

Revisado por: Camila Gutierrez



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