



Rad. 2023708831
Cod. 4000
Bogotá D.C.



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2023.08.04 10:37:21 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC Radicación: 2023516936 Fecha: 4/08/2023 10:22:40 A. M. Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



REF. Canales de atención PQR'S

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2023708831, mediante la cual consulta sobre los canales de atención de PQR's de los prestadores de servicios de comunicaciones.

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 las Leyes 1341 de 2009 y 1369 del mismo año 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.

1. ¿Los operadores de servicios de comunicaciones están en la obligación de tramitar y responder las PQR'S presentadas por parte de los usuarios mediante canales de atención diferentes a los formalmente establecidos por los operadores?

Para atender su consulta debe recordarse que, el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 23 de la Resolución 6242 de 2021, dispone como un derecho del usuario:

"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.

En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.

Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

*Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará 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-"*

Ese derecho debe ser interpretado con lo dispuesto por el artículo 2.1.25.1. de la Resolución CRC 5050 DE 2016, modificado por el artículo 29 de la Resolución 6242 de 2021, que dispone los requisitos de los medios de atención disponibles para el usuario. De esas reglas se deben resaltar las contenidas en sus numerales 2.1.25.1.7, 2.1.25.1.8 y 2.1.25.1.9 que:

"Los medios de atención descritos en el presente capítulo y los adicionales que disponga el operador, deben cumplir las siguientes condiciones: (...)

2.1.25.1.7. *Cuando los operadores decidan migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que pueda(n) tener lugar en su relación con el usuario, deben incluir en la página principal de su sitio web, en un lugar altamente visible, un banner estático, que remita al usuario al "Código de Transparencia en la Digitalización" definido por el operador, en el cual se le informará cuáles interacciones han migrado a la digitalización y se le explicará de forma interactiva cómo adelantar las mismas. Este código deberá mantenerse actualizado en todo momento.*

2.1.25.1.8. *Cada vez que el operador decida migrar alguna(s) de sus interacciones a la digitalización deberá con una antelación no menor a 10 días hábiles, informar a sus usuarios a través de los distintos medios de atención, y remitir una comunicación informando esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con una antelación no menor a 15 días hábiles.*

2.1.25.1.9. *Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja, reclamo o recurso), respecto de una interacción que se encuentre incluida en el "Código de Transparencia en la Digitalización" del que trata el numeral 2.1.25.1.7 del presente artículo, a través de un medio de atención digital, si bien el operador puede direccionar la atención a otro medio de atención digital, esto debe realizarse de forma automática, inmediata, ininterrumpida y continua, sin que implique un reproceso para el usuario."*

De acuerdo con esas disposiciones, el operador que atienda peticiones, quejas, reclamos y recursos a través de canales digitales debe contar con "Código de Transparencia en la Digitalización", en el cual informará a sus usuarios los canales digitales dispuestos para atender sus solicitudes. Cuando el operador cuente con herramientas de comunicación digital con las cuales pueda tener interacción con el público y a través de ellas recibe una PQR, debe contar con los instrumentos que permitan de manera

automática, inmediata, ininterrumpida y continua, sin que implique un reproceso para el usuario, reenviarlo al canal por el cual se atienden las solicitudes y atenderla.

2. ¿Cómo pueden garantizar los operadores de servicios de comunicaciones los derechos de los usuarios cuando presentan PQR'S por canales de atención diferentes a los canales de atención formalmente establecidos por el operador en el marco del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones y la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".?

En relación con esta consulta debe recordarse que el numeral 2.1.25.1.4. del artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 29 de la Resolución 6242 de 2021, dispone que:

"En las solicitudes que requieran la verificación de la identidad del usuario, la misma deberá adelantarse por parte del operador a través de mecanismos confiables de validación."

Esa regla ordena, sin establecer un procedimiento, proceso o mecanismo específico, que el operador del servicio de telecomunicaciones debe verificar la identidad del usuario a través de mecanismos confiables de validación.

Así mismo, le corresponde a cada operador del servicio de Comunicaciones contar con las medidas técnicas para cumplir con las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con el CUN y el seguimiento a las PQR's. Para lo cual se debe cumplir con el numeral 1.3.7 del Título III de la Circular Unica de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual dispone que: "Los operadores deben conservar hasta por el término de tres (3) años contados a partir de la emisión de la respuesta, los soportes de las respuestas y notificaciones de sus decisiones empresariales."

Cordial Saludo,

SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Fecha: 2023.08.04 11:01:41
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero
Revisó: Víctor Andrés Sandoval