



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2024.05.16 10:48:36 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2024808902, 2024809233
Cod. 4000
Bogotá D.C

CRC
Radicación: 2024513728
Fecha: 16/5/2024 09:50:52
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



REF. Comunicaciones con el asunto "De los traslados por competencia a Claro, relativos a la cuenta 39355363 de Multiplay Servicios GUILLERMO AGUIRRE MONCADA" radicadas en esta entidad bajo los números 2024808902 y 2024809233.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió sus comunicaciones con números de radicado 2024808902 y 2248009233, por medio de las cuales solicita sean respondidos una serie de interrogantes relacionados con los traslados por competencia y la terminación de contrato con el operador CLARO.

I. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de dar respuesta, debe de mencionarse que la CRC, da respuesta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

II. Respuesta a los interrogantes planteados

1. "¿Qué tan vinculantes son para los operadores las PQRs que la CRC les traslada por competencia? ¿Le expiden a la CRC alguna radicación o CUN?"

Con el fin de atender el primero de sus interrogantes, es oportuno traer a mención el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 relacionado con los traslados por competencia:

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Adicionalmente, y para atender de fondo su pregunta, en la Resolución 5050 de 2016 en donde se dan disposiciones generales de la presentación de PQR:

Continuación. REF. Comunicaciones con el asunto "De los traslados por competencia a Claro, Página 2 de 4 relativos a la cuenta 39355363 de Multiplay Servicios GUILLERMO AGUIRRE MONCADA" radicadas en esta entidad bajo los números 2024808902 y 2024809233.

ARTÍCULO 2.1.24.2. PRESENTACIÓN DE PQR. *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. (...). 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-.*

De acuerdo con lo anterior, es posible concluir que el CUN (Código Único Numérico) se asigna exclusivamente al usuario que presenta una petición, queja, recurso o solicitud de indemnización en el contexto de los servicios de comunicaciones y servicios postales, el cual les permitirá a éstos en cualquier momento hacer el seguimiento y consulta del estado actualizado del trámite de su PQR, que adelanta ante el proveedor/operador o ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Es decir, cuando proceda el traslado de la petición, queja o recurso al proveedor responsable del servicio y actualizar el estado con "traslado a operador competente", a su vez, el proveedor que reciba el traslado asignará un nuevo CUN al usuario.

2. "¿Hay alguna evidencia del traslado y/o seguimiento que la oficina del representante legal, como receptora de tales comunicaciones, hace a la gerencia de PQRs o a la dependencia que corresponda al interior de su organización?"

En concordancia con la respuesta anterior y con la normatividad citada en la misma, la PQR presentada por el usuario y que fue trasladada por competencia al operador debe ser atendida en los siguientes términos definidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015:

ARTÍCULO 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

3. "¿La CRC recibe alguna respuesta o pronunciamiento de parte del operador? Y su vez, ¿La CRC hace algún tipo de seguimiento? 4. Pues todo indica que

Continuación. REF. Comunicaciones con el asunto "De los traslados por competencia a Claro, Página 3 de 4 relativos a la cuenta 39355363 de Multiplay Servicios GUILLERMO AGUIRRE MONCADA" radicadas en esta entidad bajo los números 2024808902 y 2024809233.

ninguno de los correos que he recibido del operador, concretamente de la Gerencia de PQRs, ha sido resultante de la intervención de la oficina del Representante Legal: todos han sido en atención a los mensajes que he dirigido directamente al operador (Soluciones Claro, Claro Colombia); pareciera que los traslados por competencia desde la CRC fueran ignorados por parte del operador, como han sido ignorados muchos de los puntos que expongo en mis PQRs y sobre los cuales no recibo ningún pronunciamiento o comentario de parte de Claro. Ejemplo evidente de ello es la primera PQR enviada a través de la CRC, en Enero 12 de 2024, con la cual oficialmente di por terminada la cuenta 39355363 que tenía con el operador Claro: a la fecha está cancelado el contrato a febrero, pero el deber ser es a enero, como ya lo he mencionado y demostrado hasta la saciedad; en conclusión, sigue sin solución definitiva. (Ver detalle del proceso correspondiente, en el apartado "RECUENTO", al final de esta comunicación)".

Ahora bien, teniendo en cuenta lo relatado en su solicitud es preciso señalar que artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, establece las funciones puntuales a cargo de la CRC, siendo una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, encargada de expedir el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. De esta forma, le manifestamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo que nuestras competencias nos permiten orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no tiene facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al operador. En este sentido, le aclaramos que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control respecto de la protección de los usuarios de los servicios que integran el Sector TIC.

III. Terminación definitiva de contrato

En relación con su deseo de terminación de contrato, le informamos que únicamente el usuario titular que celebró el contrato puede solicitar su terminación a través de cualquier medio de atención (oficinas físicas, página web, línea telefónica, red social o cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin), presentando la petición correspondiente al menos tres (3) días hábiles antes del corte del periodo de facturación. Si la presenta con una antelación menor, la terminación del contrato se dará en el siguiente periodo de facturación.

Cuando el usuario presente la solicitud de terminación del contrato, el operador no puede oponerse, ni exigirle documentos o requisitos adicionales, salvo el cumplimiento de las obligaciones y pagos pactados. El operador debe recoger los elementos de su propiedad que tenga el usuario (como decodificadores o routers), sin que esto genere ningún costo para el usuario.

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2024-05-16
10:48:36 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación. REF. Comunicaciones con el asunto "De los traslados por competencia a Claro, Página 4 de 4 relativos a la cuenta 39355363 de Multiplay Servicios GUILLERMO AGUIRRE MONCADA" radicadas en esta entidad bajo los números 2024808902 y 2024809233.

Ahora bien, el operador sólo podrá terminar el contrato unilateralmente cuando el usuario no dé cumplimiento a sus obligaciones, para lo cual deberá informarle con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles y, para el caso del vencimiento del plazo de su contrato, deberá informarle con una antelación de 1 mes.

En conclusión, por parte de la CRC se ha cumplido de manera cabal y satisfactoria con las funciones regulatorias en materia de protección a usuarios de servicios de comunicaciones, así como en el establecimiento de un régimen de calidad para la prestación de los servicios de comunicaciones y lo de su competencia en materia de despliegue de infraestructura TIC.

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

Cordial Saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.05.16 15:54:04 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Olga Rodríguez