

Rad. 2024813334  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2024520040
Fecha: 3/7/2024 11:59:29
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

## REF: SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA Y DENUNCIA

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado CRC No. 2024813334, mediante la cual solicita el reporte de las interacciones que han sido migradas a la digitalización por el operador COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A., además de la denuncia sobre los inconvenientes respecto a la cancelación de los servicios con este operador.

Con el ánimo de dar respuesta a su petición, es importante aclarar que, de conformidad con las leyes 1341 de 2009<sup>1</sup> y 1369 de 2009<sup>2</sup>, modificadas por la Ley 1978 de 2019<sup>3</sup>, 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 de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora, así como de las diferentes clases de servicios postales.

Al respecto, previo a referirnos al objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28<sup>4</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio o las funciones respecto de la cual esta entidad ostenta competencias.

Una vez aclarado lo anterior, dentro del plazo dispuesto por la ley, procedemos a dar respuesta a la solicitud remitida por usted, en los siguientes términos:

- **Reporte de las interacciones que han sido migradas a la digitalización por el operador COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**

De acuerdo con el numeral 8 del artículo 2.1.25.1. de la de la Resolución CRC 5050 de 2016 cada vez que un operador migre algunas de sus interacciones a la digitalización deberá 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. En este sentido, el operador COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. desde la entrada en vigor de la Resolución CRC 6242 de 2021 a la fecha ha remitido a la Comisión 7 comunicaciones relacionados con la digitalización de las interacciones entre los usuarios de servicios de comunicaciones y el operador. Las fechas de recepción de estos reportes se listan a continuación:

- 11 de junio de 2024
- 11 de noviembre de 2022
- 2 de diciembre de 2021
- 11 de noviembre de 2021
- 23 de septiembre de 2021
- 31 de agosto de 2021
- 13 de agosto de 2021

El detalle de las interacciones digitalizadas por el operador se encuentran el anexo "Digitalización de trámites 2021-2024.pdf", el cual contiene la compilación de todas las comunicaciones recibidas por esta Comisión relacionadas con este proceso.

- **Reclamación sobre inconvenientes en el proceso de cancelación de servicios de comunicaciones mediante la línea telefónica y la página web.**

Frente a su reclamación referente a los inconvenientes presentados con la línea telefónica del operador COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. al momento de solicitar cancelaciones de servicios por este medio, al igual que con el formulario web, es pertinente aclarar que este asunto no hace parte de las competencias de la CRC.

Sin embargo, con el fin de orientarle frente a su caso, inicialmente le informamos que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones expedido por esta Entidad se encuentra contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. A continuación, nos permitimos relacionar algunas normas contenidas en este Régimen que pueden ayudarle a resolver de manera efectiva sus inconvenientes o inquietudes.

Para el caso concreto, le informamos que únicamente el usuario titular que celebró el contrato puede solicitar su terminación a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica, presentando la petición correspondiente al menos 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 (Artículo 2.1.8.3 del Régimen de Protección mencionado).

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.

Es importante que tenga presente que los usuarios que consideren vulnerados los derechos o disposiciones que les protegen, deben presentar su PQR (Petición, Queja, Reclamo o Recurso) directamente ante su operador a través de cualquiera de los medios de atención: oficinas físicas, página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin, salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. El operador debe confirmar la recepción de la PQR e indicarle el Código Único Numérico –CUN– que identificará todo el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC.

Recuerde que su operador debe dar respuesta a la PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación y notificarle lo decidido, 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.

Ahora bien, tenga en cuenta que con ocasión de la Resolución CRC 6242 de 2021, los operadores pueden digitalizar su relacionamiento con los usuarios. Es así como, respecto de los asuntos que sean digitalizados, la atención al usuario ya no será atendida a través de cualquier medio de atención, sino sólo en el canal digital que disponga el operador. De todas maneras, el usuario siempre podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.

Esta medida busca que, a través del fortalecimiento de los medios de atención digitales, el usuario encuentre una mayor satisfacción en su relación con el operador y esto se constituya como un factor de competencia entre los operadores de servicios de comunicaciones.

Si la respuesta dada por el operador a su PQR no es satisfactoria, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que recibió tal respuesta, usted podrá solicitarle a su operador que revise nuevamente su reclamación o PQR mediante un recurso (esto se denomina Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación). Usted puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención salvo que el operador haya informado previamente el medio digital de recepción de su solicitud. En todo caso podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.

En caso que el operador no cambie de parecer e insista en su respuesta, este deberá remitir su PQR a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta Entidad tome la decisión final sobre su caso.

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 2.1.24.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, como entidad del Gobierno Nacional damos traslado de su comunicación a su operador para que se sirva recibir, atender, tramitar y responder directamente la inconformidad que manifiesta en su comunicación.

A partir de este momento le corresponde al operador atender y responder su petición, queja o recurso de acuerdo con los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esto es, dentro de los 15 días hábiles siguientes, por lo tanto, podrá dirigirse a su operador para conocer el estado del trámite de su petición, queja, reclamo o recurso.

Igualmente, 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 posee facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al operador por los motivos que expone en su comunicación.

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

Cordial saludo,

SARMIENTO  
ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Fecha: 2024.07.04 10:41:46 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinador de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Isabella Russi  
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto