

ACTUALIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Documento Soporte
Versión Comisionados

Diseño Regulatorio

Diciembre de 2019

— www.crccom.gov.co —

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

2. PROPUESTA DE ACLARACIÓN Y/O MODIFICACIÓN

2.1. Sobre el ámbito de aplicación

2.2. Sobre las Referencias a la Autoridad Nacional de Televisión

2.3. Sobre el Silencio Administrativo Positivo en materia de Televisión

3. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR

Actualización RPU	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 2 de 12	
	Actualizado: 15/12/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

ACTUALIZACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

1. INTRODUCCIÓN

El Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU) ha sido objeto de modificaciones, actualizaciones y revisiones, todas ellas adelantadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en virtud de la competencia asignada por el numeral 1 del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, las cuales han reconocido las nuevas tendencias en materia de protección al consumidor en el contexto de la Sociedad de la Información, el dinámico cambio y actualización de tecnologías o la prestación de nuevos servicios a cargo de los proveedores de servicios de comunicaciones, así como la entrada en vigencia de nuevas normas que regulan aspectos sensibles en la relación proveedor – usuario, tales como el derecho de petición, el derecho a estar debidamente informado o el derecho a elegir libremente.

En la más reciente actualización, llevada a cabo en el año 2017, la CRC, mediante Resolución 5111, puso en marcha un nuevo RPU en Colombia, herramienta que no solo reconoce y contiene los derechos y obligaciones de los usuarios de estos servicios, sino que incorpora desde la economía del comportamiento conductual, la manera en la que los usuarios y consumidores en sentido general, se aproximan al catálogo de bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado. Para esto, el RPU buscó privilegiar la relación usuario – proveedor del servicio desde la libertad de elección, la transparencia y la sencillez de la información, como elementos esenciales que permean la prestación del servicio y el contrato, esto es, durante la oferta, su ejecución, hasta su terminación. Así mismo, el nuevo régimen incorporó la competencia asignada a la CRC en el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012, “[p]or la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones”, en el sentido de que las facultades de la CRC previstas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 también se predicen respecto del servicio de televisión.

Fue así como el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones resultó en una verdadera norma convergente que atiende las necesidades, derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telefonía, internet y televisión, fomentando medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortaleciendo de esta manera la libre y adecuada elección por parte del usuario y el ejercicio efectivo de sus derechos.

En ese orden, y luego de ser expedido el nuevo RPU, surgieron algunas inquietudes por parte de los proveedores, que dieron lugar al proyecto regulatorio “[p]recisiones al Nuevo Régimen de Protección

Actualización RPU	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 3 de 12	
	Actualizado: 15/12/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", el cual se centró específicamente en abordar las siguientes temáticas: i) Activación, desactivación, modificación o ampliación del tiempo o límite de gasto del servicio de Roaming Internacional; ii) Cláusula "Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)" del Contrato único de prestación de servicios móviles y del documento de Condiciones generales del servicio prepago; iii) Cláusula "Larga Distancia" del Contrato único de prestación de servicios móviles; y por último iv) Indicador de satisfacción en la atención al usuario, proyecto concretado con la expedición de la Resolución CRC 5197 de 2017.

Posteriormente se presentaron nuevos comentarios y observaciones al nuevo RPU, por aspectos tales como: i) La vigencia de las recargas para el servicio de televisión prepago; ii) Las interrupciones programadas de los servicios; iii) La información del precio de los servicios del paquete dentro del comparador de planes y tarifas; iv) Los "Indicadores de quejas y peticiones"; y v) La constancia de las modificaciones al contrato de servicios fijos de comunicaciones. Lo anterior dio paso a la expedición de la Resolución CRC 5282 de 2017, adelantado bajo el proyecto denominado "[s]egundas Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones".

Ahora bien, con la expedición y entrada en vigencia de la Ley 1978 de 2019, "[p]or la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones", la CRC adquirió competencias que antes se encontraban en cabeza de la hoy en liquidación Autoridad Nacional de Televisión, y otras tantas fueron asumidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Agencia Nacional del Espectro y la Superintendencia de Industria y Comercio.

En ese sentido, con la supresión¹ de la Autoridad Nacional de Televisión en Liquidación, se estableció - en los términos de la Ley - que "(...) todas las funciones de regulación y de inspección; vigilancia y control en materia de contenidos que la Ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y las demás funciones de inspección, vigilancia y control que la Ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. **Así mismo, todas las funciones de protección de la competencia y de protección del consumidor que la Ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. Con excepción de las expresamente asignadas en la presente Ley.**"[DFT]

Así las cosas, y por cuenta de la redistribución de funciones provocada por la modificación del diseño institucional en materia de televisión establecido en la Ley 1978 de 2019, se hace necesario que el RPU acoja los cambios normativos en aras de ofrecer claridad para los destinatarios de la norma regulatoria y del órgano encargado de ejercer la función de supervisión, vigilancia y control.

Finalmente, se precisa que el presente documento no se ocupa de una revisión integral del Régimen de Protección de los Servicios de Comunicaciones, motivo por el cual, dentro del presente proyecto no se

¹ Artículo 39 Ley 1978 de 2019

Actualización RPU	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 4 de 12	
	Actualizado: 15/12/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

tiene identificado un problema que deba ser estudiado mediante la aplicación de metodologías pertinentes, entre ellas, la de análisis de impacto normativo, en los términos del último inciso del artículo 19 la Ley 1978 de 2019, pues se trata, como se explicó, de una adecuación normativa como consecuencia de los cambios introducidos por la Ley de modernización del sector.

2. PROPUESTA DE ACLARACIÓN Y/O MODIFICACIÓN.

2.1. Sobre el Ámbito de Aplicación

El artículo 2.1.1.1. del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 corresponde al ámbito de aplicación del Régimen de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones, el cual fue modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017. En su párrafo expresamente señala la exclusión de los sujetos sobre los cuales no recaen las disposiciones del RPU, especificando que *“en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, en los términos del artículo 12 de la Ley 1507 de 2012.”*

Debe indicarse en todo caso que en sí mismo el artículo referido al ámbito de aplicación no será objeto de revisión o análisis en el presente proyecto, por tratarse de un tema que, a juicio de esta Comisión, amerita ser abordado con un mayor detenimiento dentro un proyecto regulatorio que revise de manera integral el alcance del Régimen de Protección de los Usuarios de los servicios de comunicaciones.

Sin embargo, y teniendo en cuenta que el párrafo del artículo 2.1.1.1 hace referencia al artículo 12 de la Ley 1507 de 2012, disposición que fue expresamente derogada por la Ley 1978 de 2019 en su artículo 51, es necesario otorgar rigurosidad a la redacción de la norma respecto de aquellas que son referenciadas. Así las cosas, se eliminará del párrafo la referencia a la norma que hoy se encuentra derogada.

Por lo anterior, la CRC procederá a modificar el párrafo del artículo 2.1.1.1. Ámbito de aplicación, el cual quedará de la siguiente manera:

DISPOSICIÓN VIGENTE	DISPOSICIÓN MODIFICADA
<p>PARÁGRAFO. Se exceptúan del presente Régimen, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009 y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación,</p>	<p>“PARÁGRAFO. Se exceptúan del presente Régimen, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009 y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización”. <i>en los términos</i></p>

publicidad y comercialización, en los términos del artículo <u>12</u> de la Ley 1507 de 2012.	<i>del artículo <u>12</u> de la Ley 1507 de 2012'.</i>
---	--

2.2. Sobre las referencias a la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV en Liquidación

El artículo 2.1.10.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 5282 de 2017, señala que las interrupciones programadas de los servicios de comunicaciones que se efectúen por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras situaciones que ameriten el mejoramiento del servicio, deben ser notificadas con 3 días calendario al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o a la Autoridad Nacional de Televisión, según corresponda.

Ahora bien, la Ley 1978 de 2019, dispone en el artículo 37 lo siguiente:

“ARTÍCULO 37. Funciones en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales y en cuanto a la protección de los usuarios. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1340 de 2009, la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1480 de 2011, respectivamente, la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce funciones como autoridad única de protección de la competencia en el sector TIC, entre otras en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales, así como de autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC. Para el ejercicio de estas facultades, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará el régimen de inspección, vigilancia y control previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas que la modifiquen o sustituyan. Así mismo, seguirá conociendo de las funciones del literal d) del artículo 5º de la Ley 182 de 1995.”

Es así como la entrada en vigencia de la Ley que moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expresamente señaló que la inspección, vigilancia y control de la protección de los usuarios de los servicios TIC es del resorte de la Superintendencia de Industria y Comercio. A su vez, el artículo 39 de la misma Ley ordenó la supresión de la Autoridad Nacional de Televisión – ANTV, en el que indicó que *“todas las funciones de protección de la competencia y de protección del consumidor que la Ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por la Superintendencia de Industria y Comercio”*.

Debido a lo expuesto, se hace necesario actualizar la norma regulatoria respecto de la autoridad administrativa ante la cual se adelantará la notificación en caso de presentarse interrupciones programadas de los servicios.

Actualización RPU	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 6 de 12	
	Actualizado: 15/12/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Así las cosas, la referencia que el artículo 2.1.10.6 del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, hace a la Autoridad Nacional de Televisión ANTV, será reemplazado por el de la "Superintendencia de Industria y Comercio", y quedará de la siguiente manera:

DISPOSICIÓN VIGENTE	DISPOSICIÓN MODIFICADA
<p>ARTÍCULO 2.1.10.6. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. Cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o a la Autoridad Nacional de Televisión, según corresponda. En este caso no aplica la compensación automática.</p>	<p>"ARTÍCULO 2.1.10.6. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. Cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la <i>Superintendencia de Industria y Comercio – SIC</i> Autoridad Nacional de Televisión, según corresponda. En este caso no aplica la compensación automática".</p>

En sentido similar, la Sección 26 del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, define las disposiciones que rigen la relación entre el usuario de televisión comunitaria y comunidad organizada, y en el numeral 2.1.26.3.4 del artículo 2.1.26.3 se relaciona la información que debe estar disponible en la página web de la comunidad organizada para disposición de los usuarios, como es el caso de la contenida en el literal e), a saber: "e) Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Autoridad Nacional de Televisión".

Ahora bien, en razón a la competencia asignada a la Superintendencia de Industria y Comercio por la Ley 1978 de 2019 como ya se señaló, se procede ajustar la referencia que el literal e) realiza a la suprimida Autoridad Nacional de Televisión hoy en liquidación, referencia que será reemplazada por el de la "Superintendencia de Industria y Comercio".

Por lo anterior, el literal e) del numeral 2.1.26.3.4 del artículo 2.1.26.3, del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, quedará de la siguiente manera:

DISPOSICIÓN VIGENTE	DISPOSICIÓN MODIFICADA
<p>e) Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Autoridad Nacional de Televisión;</p>	<p>"e) Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la <i>Superintendencia de Industria y Comercio – SIC;</i>" Autoridad Nacional de</p>

Televisión

Por su parte, el numeral 2.1.26.1.12. del artículo 2.1.26.1, prevé dentro de los derechos que tienen los usuarios del servicio de televisión comunitaria, el de “[c]onocer quién es el prestador del servicio, así como la autorización dada por la Autoridad Nacional de Televisión y exigir, en cualquier momento, prueba del cumplimiento de las obligaciones legales de dicho operador relacionadas con las condiciones de prestación del servicio”.

En relación con la autorización de la que venimos de hacer referencia, es de indicar que el parágrafo del artículo 1° de la Ley 1341 de 2009 fue modificado por el artículo 2 de la Ley 1978 de 2019, y estableció que “para todos los efectos de la presente Ley, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones incluye la provisión de redes y servicios de televisión (...)”.

Así las cosas, la habilitación general de que trata el artículo 10 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 7 de la Ley 1978 de 2019, se hizo extensiva a la provisión del servicio de televisión por suscripción y televisión comunitaria en los términos del artículo 32 de la Ley 1978 de 2019.²

Por lo anterior, al no requerirse de autorización para prestar los servicios de comunicaciones en virtud de la habilitación general, ahora reemplazada por la inscripción por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en el Registro TIC, resulta pertinente eliminar la referencia a la autorización que trata el numeral 2.1.26.1.12. del artículo 2.1.26.1 del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

DISPOSICIÓN VIGENTE	DISPOSICIÓN MODIFICADA
2.1.26.1.12. Conocer quién es el prestador del servicio, así como la autorización dada por la Autoridad Nacional de Televisión y exigir, en cualquier momento, prueba del cumplimiento de las obligaciones legales de dicho operador relacionadas con las condiciones de prestación del servicio.	"2.1.26.1.12. Conocer quién es el prestador del servicio, así como la autorización dada por la Autoridad Nacional de Televisión y exigir, en cualquier momento, prueba del cumplimiento de las obligaciones legales de dicho operador relacionadas con las condiciones de prestación del servicio”.

² Respecto de los proveedores que no decidan acogerse a la habilitación general, a la entrada en vigor de la Ley, podrán mantener sus concesiones, licencias, permisos y autorizaciones hasta por el término que los mismos fueron otorgados, bajo el amparo de la normatividad legal vigente que se encontraba al momento de su otorgamiento, y una vez finalizado el término a los proveedores les aplicará el nuevo régimen de habilitación general.

2.3. Sobre el Silencio Administrativo Positivo en materia de Televisión.

La consagración del silencio administrativo positivo en el ordenamiento jurídico colombiano corresponde principalmente a la protección del derecho fundamental de petición, de ahí que *"el legislador tenía que ofrecer a las personas los mecanismos idóneos para que, pese al incumplimiento del deber de las autoridades, pudieran encontrar respuesta positiva o negativa en torno a lo pedido. Y, por supuesto, bien podía la ley, sin violentar la Constitución, señalar efectos jurídicamente valiosos al silencio administrativo, en relación con el contenido de lo que el peticionario pretendió al formular la petición. Por eso, la consecuencia positiva o negativa del silencio depende de la libre evaluación del legislador, dentro del ámbito de sus atribuciones constitucionales."*³

El silencio administrativo positivo, en sí mismo, es de naturaleza excepcional, toda vez que sólo se está en presencia de éste, en los casos expresamente previstos por el legislador. Así pues, en los casos en los que el legislador no le hubiere dado efecto especial a la decisión ficta, ésta ha de entenderse como negativa, correspondiendo esto último a la regla general acogida por nuestra tradición jurídica. En contraposición, sólo se estará en presencia de una decisión positiva, en los casos en que el legislador hubiere previsto este efecto para el silencio de la administración o de los particulares que prestan directamente y bajo la supervisión del Estado un servicio público.

Así las cosas, la Ley 1341 de 2009, dispuso en su artículo 54 la figura del silencio administrativo positivo para los casos en los que, una vez presentada la petición, queja o recurso (PQR) por parte del usuario ante el proveedor del servicio y dentro del término de 15 días hábiles "(...) *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.*" Debe recordarse que tal disposición, ubicada dentro del Título IV de la Ley, denominado *Régimen de Protección al Usuario*, se refería expresamente a los servicios de comunicaciones, lo que excluía de su aplicación – en virtud de la reserva de ley explicada- a los servicios postales⁴ y al servicio de televisión, este último, pese a estar regulado por la CRC en materia de protección de usuarios en las modalidades de televisión cerrada y de televisión comunitaria.

No obstante lo anterior, y por cuenta de la expedición de la Ley 1978 de 2019, el artículo 2 modificadorio del párrafo del artículo 1 de la Ley 1341 de 2009 estableció que "[p]ara todos los efectos de la presente Ley, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones **incluye la provisión de redes y servicios de televisión (...)**"

Bajo este entendido, el cambio normativo produjo que los efectos previstos por el silencio administrativo positivo para los servicios de telecomunicaciones, le son aplicables a los servicios de televisión (televisión

³ C- 304 de 1999.

⁴ El silencio administrativo postal fue establecido en el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto de Protección al Consumidor) siguiendo la regla jurisprudencial de que solo le es posible al legislador – expresamente - otorgarle tal efecto al silencio frente a una petición.

Actualización RPU	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 9 de 12	
	Actualizado: 15/12/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

cerrada y comunitaria) al entenderse estos últimos ahora incluidos dentro de los primeros, continuando en todo caso exceptuado el servicio de televisión abierta radiodifundida que seguirá rigiéndose por las normas especiales pertinentes, en particular la Ley 182 de 1995, la Ley 335 de 1996, la Ley 680 de 2001 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Debido a lo expuesto, resulta necesario adecuar el artículo 2.1.24.3. Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 mediante la referencia en el inciso segundo a "telecomunicaciones" en lugar de "telefonía y/o de internet" y la eliminación de su último inciso, el cual no reconocía la prerrogativa del silencio administrativo positivo en favor de los usuarios del servicio de televisión conforme a lo previamente explicado.

Por lo anterior, el artículo 2.1.24.3. del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, quedará de la siguiente manera:

DISPOSICIÓN VIGENTE	DISPOSICIÓN MODIFICADA
<p>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 del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto. 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.</p> <p><i>Si el usuario no recibe respuesta frente a los servicios de telefonía y/o de internet 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.</i></p> <p><i>Si el usuario no recibe respuesta frente al servicio</i></p>	<p>"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 del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto. 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.</p> <p><i>Si el usuario no recibe respuesta frente a los servicios de comunicaciones telefonía y/o de internet 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".</i></p>

de televisión dentro de este término o la respuesta no es favorable, podrá acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV), lo cual no le impide que desde el inicio acuda a la misma.	Si el usuario no recibe respuesta frente al servicio de televisión dentro de este término o la respuesta no es favorable, podrá acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV), lo cual no le impide que desde el inicio acuda a la misma.
---	---

Similar suerte correrá el artículo 2.1.26.7.2. del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, referido a la respuesta a la PQR en tratándose del servicio de televisión comunitaria, artículo al cual se le incluirá expresamente el efecto provocado por el silencio administrativo positivo y se eliminará su último inciso, el cual quedará de la siguiente manera:

DISPOSICIÓN VIGENTE	DISPOSICIÓN MODIFICADA
<p>2.1.26.7.2. Respuesta PQR. La comunidad organizada dará respuesta a la PQR (petición, queja o reclamo) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. En caso de que deba practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a su PQR.</p> <p>Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término o la respuesta no es favorable, podrá acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV).</p>	<p>2.1.26.7.2. Respuesta PQR. La comunidad organizada dará respuesta a la PQR (petición, queja o reclamo) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. En caso de que deba practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a su PQR.</p> <p><i>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, la comunidad organizada debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que la comunidad organizada haga efectivo los efectos de dicho silencio”.</i></p> <p>Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término o la respuesta no es favorable, podrá acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV).</p>

3. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR.

Atendiendo al procedimiento señalado en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, los documentos publicados son sometidos a consideración del sector entre el 20 de diciembre y el 13 de enero de 2020.

Los comentarios a la propuesta regulatoria serán recibidos a través del correo electrónico rpu@crcom.gov.co, o en las oficinas de la CRC ubicadas en la Calle 59A Bis No. 5-53 Piso 9, Edificio Link Siete Sesenta en la ciudad de Bogotá.

Actualización RPU	Cód. Proyecto: 2000-59-1	Página 12 de 12	
	Actualizado: 15/12/2019	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			