

RESOLUCIÓN No. DE 2019

*"Por la cual se actualizan algunas disposiciones del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*

La Sesión de Comisión de Comunicaciones de  
**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la Resolución CRC 5050 de 2016 y,

**CONSIDERANDO**

Que corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos<sup>1</sup>.

Que el Régimen de Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, 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 y la entrada en vigencia de nuevas normas que regulan aspectos sensibles en la relación proveedor – usuario, tales como el derecho de petición o el derecho a estar debidamente informado.

Que 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 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.

Que la supresión<sup>2</sup> de la Autoridad Nacional de Televisión ANTV en Liquidación, en los términos de la propia Ley, estableció 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]

<sup>1</sup> Ley 1341 de 2009, numeral 1 del artículo 22 y artículo 53.

<sup>2</sup> Artículo 39 Ley 1978 de 2019

Que por cuenta de la redistribución de funciones provocada por el rediseño institucional en materia de televisión establecido en la Ley 1978 de 2019, se hace necesario que el Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, acoja los cambios en aras de ofrecer claridad para los destinatarios de la norma regulatoria y para el órgano encargado de ejercer la supervisión, vigilancia y control.

Que una vez diligenciado el cuestionario "[e]valuación de la incidencia sobre la libre competencia de los proyectos de actos administrativos expedidos con fines regulatorios" y al resultar el conjunto de respuestas negativas, se considera que el presente acto administrativo no plantea una restricción indebida a la libre competencia, por lo cual, atendiendo al numeral 1 del artículo 6 del Decreto 2987 de 2010 expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, este acto administrativo no debe ser remitido a la Superintendencia de Industria y Comercio para surtir la respectiva evaluación de una posible incidencia en la libre competencia.

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, publicó el 20 de diciembre de 2019 el proyecto regulatorio denominado "Actualización de algunas disposiciones del Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones", junto con su respectivo documento soporte, frente a lo cual se recibieron comentarios hasta el 13 de enero de 2020.

En virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Modificar el párrafo del artículo 2.1.1.1. del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

**"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". ~~en los términos del artículo 12 de la Ley 1507 de 2012~~.*

**ARTÍCULO 2.** Modificar el artículo 2.1.10.6 del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

**"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 Superintendencia de Industria y Comercio – SIC – ~~Autoridad Nacional de Televisión, según corresponda.~~ En este caso no aplica la compensación automática".*

**ARTÍCULO 3.** Modificar 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, el cual quedará de la siguiente manera:

*"e) Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC;" ~~Autoridad Nacional de Televisión~~*

**ARTÍCULO 4.** Modificar 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:

**"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".*

**ARTÍCULO 5.** Modificar el artículo 2.1.24.3 del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

**"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.

*Si el usuario no recibe respuesta frente a los servicios de ~~comunicaciones telefónica 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".*

~~*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.*~~

**ARTÍCULO 6.** Modificar el artículo 2.1.26.7.2. del Capítulo I del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

**"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.

*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".*

~~*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).*~~

**ARTÍCULO 7. VIGENCIA Y DEROGATORIA.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

## PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

**xx**  
Presidente

**ZOILA CONSUELO VARGAS MESA**  
Directora Ejecutiva (E.F.)

Cód. Proyecto: 2000-59-1

Revisado por: Coordinador de Diseño Regulatorio