



Digitally signed by ANDRES
JULIAN FARIAS FORERO
Date: 2025.03.03 17:48:54 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025703787
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2025506878
Fecha: 3/03/2025 5:40:29 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

Señor
USUARIO
Ciudad

REF. Derecho de Petición. Artículo 23 Constitución Política. - Traslado por competencia a MOVISTAR

Estimado Señor Usuario,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con el número de radicado 2025703787, en la cual nos pone en conocimiento sobre los inconvenientes presentados con el operador MOVISTAR por la calidad en la prestación de los servicios y la indisponibilidad del servicio.

Antes de continuar, para la CRC su opinión es fundamental para la mejora continua. Trabajamos constantemente para brindarle un mejor servicio, por lo que su participación en nuestra encuesta de satisfacción es muy valiosa. Le invitamos a diligenciarla a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/EAxwsDDsFx>. ¡Gracias por su tiempo y su colaboración!

Inicialmente, le informamos que la CRC es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional con independencia administrativa, técnica, patrimonial y presupuestal, con personería jurídica, que forma parte del sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, 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 que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad; de las redes y servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Con el fin de orientarle frente a su caso, le informamos que la CRC expide 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.



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

No obstante, nos permitimos relacionar algunas normas contenidas en este Régimen que pueden ayudarle a resolver de manera efectiva sus inconvenientes o inquietudes.

Sobre el particular, le recordamos que su operador debe prestarle los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos por la CRC, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios, tal como lo establece el Régimen de Protección mencionado.

Así mismo, le informamos que en caso de incumplimiento de las condiciones de continuidad en la prestación de los servicios de telefonía y/o Internet, por causas imputables al operador, el usuario tiene derecho a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, en este último caso sin lugar al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima para los servicios fijos.

La determinación de la compensación y su valor se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo 2.1. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016 (Artículo 2.1.11.1 del Régimen de Protección mencionado).

De la misma manera, le manifestamos que el derecho a terminar el contrato, sin lugar a cobros por la cláusula de permanencia mínima, o a recibir la respectiva compensación, cuando no se efectuó de forma automática, se consolida si el usuario acredita ante el respectivo operador que este ha incurrido en una de las causales descritas en el mencionado Anexo.

Para efectuar dicha acreditación, el usuario debe contar con todos los medios de prueba que considere oportunos, radicados de quejas ante el operador, solicitudes de revisión técnica con su respectivo radicado, entre otros.

Adicionalmente, le informamos que, de manera posterior a la atención que reciba a través de cualquiera de los medios de atención del operador (oficinas físicas, página web, línea telefónica, red social o cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin), usted podrá calificar la atención recibida a través de una encuesta de satisfacción.

De igual forma, le informamos que el usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita por parte del operador o cualquiera de sus agentes, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. Así mismo, podrá elegir si quiere recibir dicha información a través de medios físicos o electrónicos. Si el usuario no elige, la misma será enviada a través de un medio electrónico, informándole previamente al usuario el canal específico través del cual realizará dicho envío.

Es importante que tenga presente que los usuarios que consideren vulnerados los derechos o disposiciones que les protegen, deben presentar su 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 Petición, Queja, Reclamo o Recurso haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. El operador debe confirmar la recepción de la Petición, Queja, Reclamo o Recurso 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 Petición, Queja, Reclamo o Recurso dentro de los quince (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 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 Petición, Queja, Reclamo o Recurso 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.

Así las cosas, 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 quince (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.

Si la respuesta dada por el operador a su Petición, Queja, Reclamo o Recurso no es satisfactoria, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió tal respuesta, usted podrá solicitarle a su operador que revise nuevamente su reclamación o Petición, Queja, Reclamo o Recurso 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 de que el operador no cambie de parecer e insista en su respuesta, este deberá remitir su



Digitally signed by
ANDRÉS JULIAN FARIAS FORERO
 Date: 2025-03-03
 17:48:54 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: REF. Derecho de Petición. Artículo 23 Constitución Política. - Traslado por competencia a
 MOVISTAR

Página 4 de 4

Petición, Queja, Reclamo o Recurso a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta Entidad tome la decisión final sobre su caso.

Finalmente lo invitamos a consultar el link: <https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/comunicados-como-es>, donde podrá encontrar un espacio con herramientas para conocer sus derechos como usuario de los servicios de comunicaciones.

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

Cordial saludo,

ANDRÉS JULIAN FARIAS FORERO
 Firmado digitalmente por
 ANDRÉS JULIAN FARIAS FORERO
 Fecha: 2025.03.04 09:55:44 -05'00'

ANDRÉS JULIÁN FARIÁS FORERO
 Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor (E)

Proyectado por: Cristian Aguirre

Traslado por competencia:

Doctor:
FABIAN ANDRÉS HERNÁNDEZ RAMÍREZ
 Gerente
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC
 Email: jefaturasegundainstancia.co@telefonica.com



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
 Línea gratuita nacional 018000 919278