

Rad. 2022300210
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Señora:
ANA ELSA BARRERA MARTÍNEZ
Teléfono: 6016793580

CRC

Radicación: 2022515587
Fecha: 22/6/2022 13:58:18
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES

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

Estimada Señora Ana,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2022300210, en la cual nos pone en conocimiento sobre los inconvenientes presentados con el operador ETB por la terminación definitiva del contrato y la calidad en la atención al usuario.

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 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 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.

En cuanto al 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 5 días hábiles y, para el caso del vencimiento del plazo de su contrato, deberá informarle con una antelación de 1 mes.

Así mismo, 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.

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 de 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 este sentido le aclaramos que, de acuerdo con el Artículo 37 de la Ley 1978 de 2019, modificatoria de la Ley 1341 de 2009, 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.

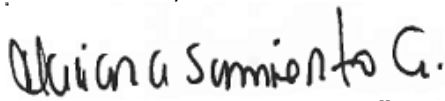
Consideramos de su interés invitarle a consultar el link: <https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/comunicados-como-es>, donde podrá encontrar un espacio con herramientas para conocer sus derechos como usuario de los servicios de comunicaciones.

Por último, queremos recordarle que, desde el 1 de septiembre de 2021, la forma de marcar DESDE CUALQUIER TELÉFONO FIJO O MÓVIL HACIA UN NÚMERO FIJO (INCLUYE LLAMADAS LOCALES O HACIA CUALQUIER OTRA CIUDAD DEL PAÍS) es: 60 + indicativo de la ciudad + el número del teléfono fijo de siempre; y la forma de marcar DESDE CUALQUIER TELÉFONO FIJO O MÓVIL HACIA UN NÚMERO MÓVIL CELULAR es los diez dígitos del número celular de siempre.

Lo invitamos a consultar la página web <http://cambiala.gov.co/>. Allí encontrará información pedagógica y orientadora respecto a la nueva forma de marcar para realizar una llamada telefónica y las respuestas a las preguntas frecuentes sobre el Plan Nacional de Marcación.

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

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Traslado por competencia:

Proyectado por: ARMANDO ENRIQUE MONSALVE VASQUEZ

Doctor SERGIO GONZALEZ

Representante Legal EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP.

Email: organismosdecontrol@etb.com.co, hermes.gonzalezp@etb.com.co