

Rad. 2022711891
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2022523119
Fecha: 15/9/2022 14:06:00
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES

Señor:
ANONIMO ANONIMO
Bogotá, D.C.

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

Estimado Señor Anónimo,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con el número de radicado 2022711891, en la cual nos pone en conocimiento sobre los inconvenientes presentados con el operador CLARO por la protección de datos personales.

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. 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 la autorización por parte del usuario para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y actualización de sus datos personales por parte del operador; la finalidad que se le dará a los mismos; los derechos con que cuenta el usuario respecto de dichos datos; así como las condiciones en que procede la revocatoria de la autorización que el usuario otorgó al operador para el uso y circulación de sus datos personales, deben en todo momento atender y dar cumplimiento a las normas vigentes en materia de protección de datos personales, esto es, la Ley 1581 de 2012 o cualquier norma que la modifique, complemente o sustituya.

Recuerde que la Entidad que vigila y controla el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la mencionada ley es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

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.

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

Así las cosas, 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 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.

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 tiene facultades



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2022-09-15
18:54:30 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

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

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.

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 la siguiente: 60 + indicativo de la ciudad + el número del teléfono fijo de siempre. Adicionalmente, 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

Proyectado por: ARMANDO ENRIQUE MONSALVE VASQUEZ
Traslado por competencia:

Doctora:
HILDA MARÍA PARDO HASCHE
Representante Legal
COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A
Email: pqrstrasladogobierno@claro.com.co