

Rad. 2022810286
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2022518396
Fecha: 29/07/2022 5:41:01 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES

Señor

JOVANNY ALONSO PINO SEPÚLVEDA

Presidente

JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL DE LA VEREDA EL NARANJO

Email: desarrollocomunitario@toledo-antioquia.gov.co

Toledo- Antioquia

REF: SU SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN Y TELEFONÍA MÓVIL

Estimado señor Pino,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo de la comunicación bajo radicado interno 2022810286, mediante la cual la alcaldesa de Toledo- Antioquia nos corre traslado de una petición por usted presentada en la que solicita adelantar las acciones necesarias para mejorar la cobertura y calidad de los servicios de telefonía móvil y televisión TDT en varias veredas del municipio de Toledo.

En relación con el objeto de su comunicación, sea lo primero informarle que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, es la entidad facultada para expedir el Régimen de Protección al Usuario y es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover 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 los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Con el fin de orientarle frente a la situación expuesta en su queja, 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 recordamos que los operadores, deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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, cada 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. 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 éste ha incurrido en una de las causales descritas en el mencionado Anexo. Para efectuar dicha acreditación el usuario cuenta 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.

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: 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 los operadores deben dar respuesta a la PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación y notificar 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.

Si la respuesta dada por el operador a la PQR no es satisfactoria, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que recibió tal respuesta, el usuario 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). El recurso de reposición podrá presentarse 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, éste deberá remitir la respectiva PQR a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta Entidad tome la decisión final sobre su caso.

Adicionalmente, le manifestamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo que nuestras competencias nos permiten orientar a los usuarios para que puedan solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no posee facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al operador por el incumplimiento del referido régimen o por la afectación de los derechos de los usuarios.

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.

Por otra parte, es oportuno indicar que en caso de que las fallas en la prestación de servicios de comunicaciones que sustentan su solicitud, atiendan a bajos niveles de cobertura en la zona geográfica en cuestión, le informamos que conforme a las funciones atribuidas a esta Entidad mediante el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC NO tiene competencia para intervenir de manera directa en la ampliación de cobertura de servicios de comunicaciones, ni para exigir a los proveedores la instalación de nuevos equipos que permitan esa cobertura.

Sin embargo, de acuerdo con el artículo 4º de la Ley 1341 de 2009, el Estado debe intervenir en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr, entre otros, el objetivo de promover la ampliación de la cobertura del servicio y garantizar el uso adecuado del espectro radioeléctrico, así como la reorganización del mismo, respetando el principio de protección a la inversión, asociada al uso del espectro. En este sentido, la Ley 1341 de 2009 ha puesto en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MINTIC- las competencias para definir, adoptar y promover las políticas, planes y programas tendientes a incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional, a las tecnologías de la información y las comunicaciones y a sus beneficios.

En este sentido, y vista la competencia genérica del MINTIC en el asunto de su solicitud, le informamos que conforme al artículo 17 del Decreto 1064 de 2020, corresponde a la Dirección de Industria de Comunicaciones –dependencia del MINTIC- la específica función que eventualmente podría ayudar a promover el despliegue de infraestructura y la consecuente cobertura de los servicios de comunicaciones. Adicionalmente, el artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 faculta al MINTIC para sancionar el incumplimiento de las obligaciones derivadas de las concesiones, licencias, autorizaciones y permisos, en este caso, de las condiciones de cobertura y planes de expansión que puedan estar estipulados en los respectivos contratos de concesión para la prestación de servicios de comunicaciones en la zona correspondiente que usted menciona.

Adicionalmente, es importante mencionarle que entre las funciones de la CRC tampoco se encuentra una asociada al fomento, apoyo o incentivo de la ampliación de cobertura de televisión digital terrestre- TDT, y en lo que respecta a la calidad de dicho servicio, es preciso aclarar que en el marco de sus competencias a la CRC solo le corresponde establecer los indicadores de calidad que deben cumplir los prestadores del servicio de televisión bajo la tecnología TDT, pero no cuenta tampoco con competencias para vigilar el cumplimiento de esas obligaciones e indicadores, como quiera que las competencias de vigilancia, inspección y control del sector TIC fueron asignadas al legislador al MINTIC.

Teniendo en cuenta lo anterior, paralelo a esta comunicación damos traslado de su comunicación a MINTIC, conforme a los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y

Continuación: SU SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN Y TELEFONÍA MÓVIL Página 4 de 4

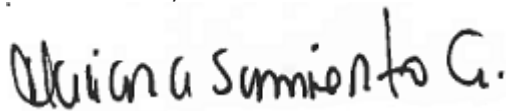
de lo Contencioso Administrativo, para que, en el marco de sus competencias, conozcan su solicitud y adelanten las acciones que estimen necesarias.

Consideramos de su interés invitarle a consultar el link: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario>, donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes sobre sus derechos como usuario de servicios de comunicaciones.

Por último, nos permitimos manifestar que en atención a que en la petición por usted elevada no indica dirección física o de correo electrónico a la cual se pueda remitir la respuesta, se procedió a contactarlo telefónicamente al número de celular relacionado en su carta para consultar una dirección de contacto, frente a lo cual manifestó que la respuesta podía ser remitida al correo electrónico suministrado por la Alcaldía de Toledo, este es, desarrollocomunitario@toledo-antioquia.gov.co, por lo cual se enviará la respuesta a este correo y se publicará en la página web de la CRC.

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: María Eucalia Sepúlveda De La Puente
Anexo: 2022810286

Traslado por Competencia:

Dr. GEUSSEPPE GONZÁLEZ CÁRDENAS. Dirección Para La Industria De Comunicaciones. Ministerio De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones. Email: minticresponde@mintic.gov.co

Dra. ADRIANA DEL PILAR TAPIERO CÁCERES. Dirección de Vigilancia y Control Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Email: minticresponde@mintic.gov.co