

Servicios Postales Nacionales S.A. Nit 900.062.917-9 D.G. 25 Q. 95 A. 25  
 Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 91 8008 111 210 - servicioalcliente@472.com.co  
 Ministerio de Correos

472

**Destinatario**

Nombre Razón Social: MELBA BONILLA  
 Dirección: CALLE 38 #53 B/PORTALES DEL JORDAN  
 Ciudad: JAMUNDI  
 Departamento: VALLE DEL CAUCA  
 Código postal: 7026000  
 Envío: Remisión

**Remitente**

Nombre Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES CRC  
 Dirección: calle 57 a bis N° 5-53 piso 9  
 Ciudad: BOGOTÁ D.C.  
 Departamento: BOGOTÁ D.C.  
 Código postal: BOGOTÁ D.C.  
 Envío: RA435994997C0

472  
 7026  
 000

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9

Misión: Concesión de Correo/

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: UAC.CENTRO

Fecha Pre-Admisión: 31/07/2023 09:29:37

Orden de servicio: 16323302



RA435994997C0

<b>Valores</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Remitente</b>
Peso Bruto (grs): 200 Peso Volumétrico (grs): 0 Peso Facturado (grs): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$8.400 Costo de manejo: \$0 Valor total: \$8.400 CCP	Nombre/Razón Social: MELBA BONILLA Dirección: CALLE 38 #2-53 B/PORTALES DEL JORDAN Tel: 313 273 1303 Ciudad: JAMUNDI Código Postal: 7026000 Depto: VALLE DEL CAUCA	Nombre/Razón Social: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES CRC - Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC Dirección: calle 57 a bis N° 5-53 piso 9 NIT/C.C.T.: I.830002593 Referencia: 16355 Teléfono: 313 273 1303 Código Postal: 1111000 Ciudad: BOGOTÁ D.C. Depto: BOGOTÁ D.C. Código Operativo: 1111000
	Dice Contener: <i>CASA 2P. Jamundí.</i>	
	Observaciones del cliente:	

<b>Causal Devoluciones:</b>		
<input type="checkbox"/> RE Rehusado	<input checked="" type="checkbox"/> C1 C2 Cerrado	
<input type="checkbox"/> NE No existe	<input type="checkbox"/> N1 N2 No contactado	
<input type="checkbox"/> NS No reside	<input type="checkbox"/> FA Fallecido	
<input type="checkbox"/> NR No reclamado	<input type="checkbox"/> AC Apartado Clausurado	
<input type="checkbox"/> DE Desconocido	<input type="checkbox"/> FM Fuerza Mayor	
<input type="checkbox"/> Dirección errada		
Firma nombre y/o sello de quien recibe:		
C.C.	Tel:	Hora:
Fecha de entrega: 03 AGO 2023		
Distribución: <b>Jonathan Gaspar</b>		
C.C. <b>C.C. 1.112.463.077</b>		
Gestión de entrega: <b>03 AGO 2023</b>		



11110007026000RA435994997C0

UAC.CENTRO 1111  
 CENTRO A 000

*Aislan*

03 AGO 2023

04 AGO 2023

472	Motivos de Devolución	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 Desconocido	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 No Existe Número
		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 Rehusado	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 No Reclamado
		<input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 Cerrado	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 No Contactado
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 Dirección Errada	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 Fallecido	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 Apartado Clausurado	
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 No Reside	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 Fuerza Mayor		
Fecha 1: DIA MES AÑO		Fecha 2: DIA MES AÑO	
Nombre del distribuidor:		Nombre del distribuidor:	
Jonathan Gaspar		Jonathan Gaspar	
C.C.:		C.C.:	
C.C. 1.112.463.077		C.C. 1.112.463.077	
Centro de Distribución:		Centro de Distribución:	
Observaciones:		Observaciones:	
CASA 2P ADUJIO			





Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.07.28 15:19:37 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

**CRC**  
Radicación: 2023516355  
Fecha: 28/7/2023 15:06:41  
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON  
AGENTES

Rad. 20232023300359  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

Señora:  
**MELBA BONILLA**  
Calle 3B No. 2-53 Barrio Portales del Jordán  
Jamundí – Valle del Cauca  
Celular: 3184986639

**REF. Queja contra operador CLARO por inconvenientes por daño en equipo de televisión y por la calidad en la atención al usuario.**

Estimada Señora Melba,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con el número de radicado 2023300359, en la cual nos pone en conocimiento sobre los inconvenientes presentados con el operador CLARO ante el presunto daño que sufrió su equipo de televisión como consecuencia de la instalación del servicio, y por la calidad en la atención al usuario.

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.

Antes de continuar con la respuesta, para la CRC es muy importante su opinión. Por favor no olvide diligenciar la encuesta de satisfacción al ciudadano con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios, la cual encuentra en el siguiente enlace: <https://bit.ly/30brwIF>

Sobre el particular, le informamos que la CRC, como regulador único, se encarga de promover la competencia en los mercados, evitar el abuso de posición dominante y garantizar el pluralismo informativo, todo ello, desde la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones y postales, así como de los derechos de los televidentes. Igualmente, 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



COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Date: 2023-07-28  
15:19:37 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: REF. Queja contra operador CLARO por inconvenientes por daño en equipo de televisión y por la calidad en la atención al usuario. Página 2 de 4

solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no tiene facultades 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.

Ahora bien, es importante informarle que cuando el usuario no se encuentre de acuerdo con las sumas facturadas, podrá presentar la reclamación correspondiente ante el operador, antes del vencimiento del pago oportuno previsto en la factura, y cancelando las sumas pactadas en el contrato y que no se encuentren en reclamación.

Los operadores no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las peticiones, quejas o reclamos. Recuerde que usted cuenta con seis (6) meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier petición, queja o reclamo relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.

Los operadores no podrán suspender el servicio si existen peticiones, quejas o reclamos pendientes de respuesta. No obstante, si el usuario no presenta la petición, queja o reclamo dentro de la fecha de pago oportuno, este deberá pagar el monto total de la misma para que el operador no proceda con la suspensión de los servicios.

Tenga presente 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.

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.

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





COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Date: 2023-07-28  
15:19:37 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: REF. Queja contra operador CLARO por inconvenientes por daño en equipo de televisión y por la calidad en la atención al usuario. Página 3 de 4

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, junto con la petición y anexos radicados con el número 2023300338, 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, paralelo a esta comunicación damos traslado de su comunicación a la entidad competente, de acuerdo con los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para que conozca la inquietud que menciona.

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



WWW.CRC.COM.GOV.CO



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



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Date: 2023-07-28  
15:19:37 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Continuación: REF. Queja contra operador CLARO por inconvenientes por daño en equipo de televisión y por la calidad en la atención al usuario. Página 4 de 4

---

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

Cordial saludo,

SARMIENTO  
ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Fecha: 2023.07.28 15:27:22 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Juliana Bossa Quintero

Traslado por competencia:

Doctor:  
CARLOS HERNÁN ZENTÉNO DE LOS SANTOS  
Representante Legal  
COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A  
Email: pqrstrasladogobierno@claro.com.co

Doctor:  
ALFONSO JOSÉ CABARCAS MEJÍA  
Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones  
Superintendencia de Industria y Comercio  
Email: crc@sic.gov.co

