



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 2595 DE 2010

"Por la cual se modifican los artículos 7, 16, 44, 55, 75 y 81, se adiciona un anexo y se deroga el artículo 92 de la Resolución CRT 1732 de 2007"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que mediante Resolución CRT 1732 de 2007, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones -CRT-, hoy Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, como resultado de los estudios adelantados en el marco del proyecto de *"Modificación al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones"*.

Que esta Comisión considerando los cambios presentados en el sector y las exigencias de los usuarios, en procura de una constante actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, ha efectuado hasta la fecha las siguientes modificaciones a la Resolución CRT 1732 de 2007: Resoluciones CRT 1764 de 2007¹, CRT 1812 de 2008², CRT 1890 de 2008³, CRT 1940 de 2008⁴, CRT 2015 de 2008⁵, CRT 2029 de 2008⁶, CRT 2107 de 2009⁷, CRC 2209 de 2009⁸, CRC 2229 de 2009⁹, CRC 2258 de 2009¹⁰ y CRC 2554 de 2010¹¹.

Que con la promulgación de la Ley 1341 de 2009, se definieron los principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se creó la Agencia Nacional del Espectro y se dictaron otras disposiciones.

Que con el propósito de reglamentar la Ley 1341 citada, en lo que a la organización y funcionamiento de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se refiere, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2888 de 2009, señalando en el inciso 3º de su artículo 1º que los

¹ *"Por la cual se modifica la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

² *"Por la cual se modifica el artículo 111 de la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

³ *"Por la cual se deroga el Anexo 3 de la Resolución CRT 087 de 1997, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

⁴ *"Por la cual se expide el Régimen Unificado de Reporte de Información de los operadores de telecomunicaciones a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones"*.

⁵ *"Por la cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

⁶ *"Por la cual se modifican los artículos 8.4, 41 y 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

⁷ *"Por la cual se modifica el artículo 24 de la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

⁸ *"Por la cual se precisan algunas disposiciones regulatorias relativas al Reporte de Información de los actuales prestadores de servicios de TPBC y TMR"*.

⁹ *"Por lo cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

¹⁰ *"Por la cual se modifican los artículos 22 y 23 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y los artículos 1.8 y 2.4 de la Resolución CRT 1740 de 2007"*.

¹¹ *"Por la cual se modifican los artículos 1º, 78, 79 y 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008"*.

CLO.
108

108

actos administrativos de carácter general expedidos por esta Comisión, con fundamento en las funciones que le fueron asignadas, las cuales se reiteran con la vigencia de la Ley 1341 de 2009, continúan vigentes. En este sentido, el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios expedido con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley mencionada, se encuentra vigente, salvo aquellas disposiciones que como efecto de la promulgación de la Ley 1341 de 2009 perdieron su fuerza ejecutoria, desde la entrada en vigencia de dicha Ley, tal y como esta Comisión lo reconoció mediante Resolución CRC 2554 de 2010 "Por la cual se modifican los artículos 1º, 78, 79 y 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008".

Que la Ley 1341 de 2009 estableció el marco normativo de protección al usuario de servicios de comunicaciones, el cual consagra la protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, así como disposiciones en materia de derechos y obligaciones de dichos usuarios. Por su parte, señaló que a esta Comisión le corresponde la función de expedir regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de servicios de comunicaciones y, que el régimen jurídico de protección al usuario de los mencionados servicios será el dispuesto por la CRC, de conformidad con lo establecido en el numeral 1º del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 mencionada, respectivamente.

Que en su artículo 73, la Ley 1341 de 2009 estableció que a las telecomunicaciones y a las empresas que prestan los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada, Telefonía Local Móvil en el sector rural y Larga Distancia, no les será aplicable la Ley 142 de 1994 respecto de estos servicios, salvo lo establecido en los artículos 4, 17, 24, 41, 42 y 43 de la citada Ley 142.

Que de conformidad con los estudios de la CRC, en el marco de la segunda fase del proyecto regulatorio de revisión integral del régimen protección de los derechos de los usuarios frente a la Ley 1341 de 2009, esta Comisión identificó la necesidad de revisar de manera prioritaria cuatro aspectos regulatorios: Cláusula de permanencia mínima, transferencia de saldos, mecanismos obligatorios de que deben disponer permanentemente los proveedores de redes y servicios a través de los cuales puedan los usuarios presentar sus Peticiones, Quejas y Recursos -PQRs- y, finalmente, lo relativo a la facturación respecto de los consumos asociados a terceros proveedores de redes y servicios.

Que al efectuar una revisión jurídica sobre las reglas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, la transferencia de saldos, los mecanismos para la presentación de PQRs y la facturación de consumos asociados a terceros proveedores de redes y servicios, esta Comisión encontró pertinente modificar, mediante el presente acto administrativo, únicamente la definición de periodo de facturación prevista en el artículo 7º, y los artículos 16, 44, 55, 75 y 81 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

Que el artículo 16 de la Resolución CRT 1732 de 2007 dispone las condiciones para el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima, valores a pagar por la terminación anticipada y prórrogas automáticas, entre las cuales, contempla como únicas causales que originan dichas cláusulas, el financiamiento o subsidio del cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o cuando se incluyan tarifas especiales.

Que en cuanto a los valores por terminación anticipada se refiere, los cuales se encuentran directamente asociados al monto del subsidio o financiación del cargo por conexión, los equipos terminales u otros equipos requeridos para la prestación del servicio, o la fijación de tarifas especiales, la CRC encontró pertinente fortalecer los deberes de información por parte de los proveedores de redes y servicios hacia los potenciales suscriptores, los suscriptores y/o usuarios, lo cual comprende el suministro de información tanto en el momento de la oferta, como en la suscripción y durante la ejecución del contrato. Así las cosas, el proveedor debe brindar de manera clara, transparente, necesaria, veraz, suficiente, anterior, simultánea, comprobable y, en todo caso oportuna, toda la información asociada a las condiciones y valores relativos al subsidio o financiación del cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos requeridos para la prestación del servicio, y a las tarifas especiales, así como también debe suministrar información sobre las condiciones en que operarán los valores a pagar por terminación anticipada y las condiciones que regirán una vez cumplido el término de la permanencia mínima.

Que en cuanto a las cláusulas de permanencia mínima, que se originan con ocasión de la fijación de tarifas especiales, la CRC considera igualmente que el deber de información debe ser riguroso tanto en el momento de la oferta como en el momento de la suscripción y la ejecución del contrato, y toda la información que se suministre a través de los medios de atención al usuario que obligatoriamente debe disponer el proveedor de redes y servicios, debe contener la información con las condiciones antes indicadas, el valor del descuento aplicado al plan, sea éste en pesos, porcentajes o unidades de consumo frente a las condiciones del plan sin cláusula de permanencia mínima, de tal manera que el potencial suscriptor, el suscriptor y/o usuario, puedan tomar una decisión lo suficientemente informada con pleno conocimiento del ahorro o beneficio que representa para él la decisión de optar por un contrato con cláusula de permanencia mínima o sin ésta, en cuanto que el descuento le sea significativo en cada caso concreto.

Que teniendo en cuenta lo anterior, se procede con el ajuste del artículo 16 de la Resolución CRT 1732 de 2007, teniendo en cuenta para ello los criterios exigidos en materia de suministro de información, por el numeral 4º del artículo 2º y el numeral 2º del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

Que respecto del periodo mínimo de conservación del plan dispuesto en el artículo 92 de la Resolución CRT 1732 de 2007, dicha figura es aplicable únicamente a los usuarios de servicios de TPBCL y TPBCLE, razón por la cual no encontrando motivación alguna para mantener en la regulación actual, reglas diferenciales en un ambiente de convergencia de redes y servicios, la CRC considera pertinente derogar el artículo en comento.

Que mediante comunicación radicada bajo el número de radicación interna 201032460 del 2 de junio de 2010, ANDESCO solicitó a la CRC la revisión del periodo de facturación previsto en los artículos 7 y 44 de la Resolución CRT 1732 de 2007, dado que actualmente los proveedores de redes y servicios presentan dificultad para facturar en dicho plazo el total del consumo de un determinado periodo de facturación, debido a los procesos de verificación de información asociada al plan de numeración, tarificación, control de calidad, gestión de inconsistencias y entrega de las respectivas cintas, los cuales además dependen de los ciclos de facturación entre los proveedores. Lo anterior, implica que la información correspondiente al total de consumos de un período de facturación, especialmente la proveniente de terceros proveedores que es facturada por los proveedores de acceso, no alcanza a ser facturada en el período siguiente tal y como lo indica la regulación vigente.

Que los artículos 7 y 44 de la Resolución CRT 1732 de 2007, prevén que el periodo de facturación no podrá ser superior a dos (2) meses, no obstante en la práctica del sector se ha evidenciado que los proveedores de redes y servicios han establecido períodos de un mes, situación que en efecto es más favorable al usuario de servicios de comunicaciones. De acuerdo con lo anterior, se encuentra oportuno, en aras de ajustar la regulación a la realidad de la dinámica de los mercados, modificar el periodo de facturación a un mes.

Que teniendo en cuenta la situación planteada, esta Comisión encuentra pertinente establecer una regla especial para la facturación asociada a los consumos de terceros operadores, mediante la cual el operador pueda facturar dentro de los tres periodos de facturación siguientes al periodo en que se generó el consumo de terceros operadores. Igualmente, en atención a los comentarios presentados por los operadores, se consideró pertinente establecer en la regulación otra excepción en cuanto a las posibles inconsistencias que pudieran presentarse para efectos de la facturación de los consumos de los propios usuarios, según los términos del presente acto administrativo. En consecuencia, se procede al ajuste del artículo 44 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

Que el derecho a la transferencia de saldos dispuesto en el artículo 55 de la Resolución CRT 1732 de 2007, aplica únicamente para los servicios prestados bajo la modalidad de prepago, siendo claro que dicha obligación en cabeza de los operadores opera únicamente sobre tarjetas aún vigentes, respecto de una nueva tarjeta adquirida por el usuario conforme ésta es definida en el artículo 7º de la Resolución CRT 1732 citada, mediante el reemplazo de tarjetas, activación a través de un sistema de audio-respuesta o por cualquier otro medio idóneo, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario.

Que esta Comisión considera necesario que el usuario cuente con mayor espacio de tiempo para ejercer la posibilidad de transferir sus saldos no consumidos al vencimiento de la vigencia

c.c.o.
c.c.o.

7

de su tarjeta prepago a la nueva tarjeta prepago, por lo tanto la CRC considera favorable para el usuario establecer un periodo adicional que habilite la transferencia de saldos no consumidos de que trata el artículo 55 de la resolución citada, proporcionando una mayor flexibilidad a los usuarios, en especial a aquéllos de bajos ingresos.

Que adicionalmente esta Comisión considera pertinente garantizar que el derecho a transferir saldos no consumidos, de conformidad con los términos de la presente resolución, pueda ser ejercido por parte de los usuarios que se encuentren bajo la modalidad de prepago que se cambien a la modalidad de pospago.

Que la implementación de la medida indicada, puede implicar respecto de algunos operadores¹², realizar ajustes de índole operativo sobre sus plataformas prepago, motivo por el cual la CRC considera oportuno otorgar un plazo de implementación en relación con la vigencia de dicha medida regulatoria.

Que en cuanto a los mecanismos de recepción, atención, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas y Recursos –PQRs-, actualmente en virtud de los artículos 75 y 76 de la Resolución CRT 1732 de 2007, los operadores deben disponer de oficinas de atención y líneas gratuitas de atención al usuario, respectivamente. Así mismo, el artículo 72 de la Resolución CRT 1732 citada, contempla la posibilidad de que los usuarios presenten PQRs mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los operadores.

Que teniendo en cuenta lo anterior, es claro que actualmente el derecho de los usuarios a presentar PQRs a través de medios tecnológicos y electrónicos, depende de la voluntad de los operadores, quienes pueden elegir entre disponer de dichos mecanismos o no. Es así como, con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, con sujeción al principio orientador de la priorización del acceso y uso de las TIC previsto en el numeral 1° del artículo 2° de la Ley 1341 de 2009, en un ambiente de convergencia tecnológica de redes y servicios, la CRC en aras de promover el uso de las TIC y el beneficio de los usuarios, identifica la necesidad de establecer la obligatoriedad para los operadores de disponer permanentemente de mecanismos tecnológicos y electrónicos, al menos contando con una opción en el sitio web de cada operador para presentar PQRs y como mínimo la habilitación en la página de una red social en los términos señalados en la presente resolución, mediante los cuales sea posible la presentación de las PQRs por parte de sus usuarios, de acuerdo con los términos que fija el presente acto administrativo, en concordancia además con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil, el Código Contencioso Administrativo, la Ley 962 de 2005, y, además, con arreglo a las normas que protegen la confidencialidad y privacidad de los datos personales, en especial, la Ley 1266 de 2008.

Que teniendo en cuenta que al trámite de PQRs de que trata la presente resolución, le son aplicables las normas previstas en el Código Contencioso Administrativo en materia del derecho de petición, para efectos que se entienda surtido dicho trámite debe efectuarse la notificación como elemento esencial de dicha actuación. De esta forma, los operadores al utilizar las TIC para el trámite de las PQRs, deberán garantizar la notificación electrónica teniendo en cuenta para ello el acuse de recibo que se genere en su sistema de información, para lo cual se encontró pertinente modificar el artículo 81 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

Que la CRC considera pertinente reiterar a los proveedores de redes y servicios lo previsto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, estableciendo en el trámite de PQRs dispuesto en la regulación, la obligación que tienen los proveedores de atender integralmente las PQRs que se deriven de traslados del Gobierno Nacional presentadas a través de cualquier medio tecnológico o electrónico, como pueden ser las redes sociales destinadas para tal efecto por entidades gubernamentales, en línea con lo previsto en la Ley 1341 de 2009.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas allegadas, el cual fue aprobado por el Comité de Comisionados según consta en el Acta No. 728 del 30 de julio de 2010 y, posteriormente presentado a los miembros de la Sesión de Comisión del 5 de agosto de 2010, tal y como consta en el Acta No. 236.

¹² COMCEL S.A. y TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1. Modificar la definición de "período de facturación" prevista en el artículo 7° de la Resolución CRT 1732 de 2007, la cual quedará de la siguiente manera:

"Período de facturación: Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios, correspondiente a un (1) mes, para que el usuario conozca la periodicidad con la cual se facturarán los servicios consumidos durante dicho lapso".

Artículo 2. Modificar el artículo 16 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 16. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS. *Las estipulaciones relacionadas con valores a pagar por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, sólo serán aplicables cuando medie aceptación escrita del suscriptor y sean extendidas en documento aparte.*

Las cláusulas de permanencia mínima podrán ser pactadas únicamente cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos de usuario requeridos para el uso del servicio contratado, o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, y se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El período de permanencia mínima nunca podrá ser superior a un año, salvo lo previsto en el parágrafo del presente artículo.

El monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o al descuento sustancial por tarifas especiales, que generó la cláusula de permanencia mínima.

En cualquier momento, incluido el de la generación de la oferta de prestación de servicios al potencial suscriptor, a través de los mecanismos de atención al usuario de que obligatoriamente debe disponer el operador, debe suministrarse en forma clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, toda la información asociada a las condiciones en que opera la cláusula de permanencia mínima, especialmente en lo que a los valores se refiere.

Así mismo, deberá preverse expresamente en el documento antes mencionado la suma subsidiada o financiada correspondiente al cargo por conexión o equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o aquella suma correspondiente al descuento sustancial que hace especial la tarifa ofrecida y la forma en que operarán los pagos asociados a la terminación anticipada durante el periodo de permanencia mínima.

En cuanto a la tarifa especial, tanto en la oferta como en el contrato, deberá indicarse en forma separada y discriminada el descuento aplicado al plan, información que deberá constar dentro del mismo documento que contiene la cláusula de permanencia mínima, sea éste en pesos, porcentajes o unidades de consumo frente a las condiciones del plan sin cláusula de permanencia, de manera que para el usuario sea claro el ahorro sustancial del cual se beneficia.

En los contratos con cláusulas de permanencia mínima, en los cuales se pacte la prórroga automática, debe informarse desde el momento de la oferta y durante la ejecución del contrato que, una vez cumplido el término de la misma, se entenderán prorrogadas las condiciones y términos originalmente pactados, salvo aquellas condiciones asociadas al valor del subsidio y/o financiamiento del equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado o del cargo por conexión, que ya fue cubierto por el suscriptor y/o usuario durante el periodo de permanencia mínima.

Adicionalmente, al prorrogarse automáticamente el suscriptor no estará sujeto a la permanencia mínima inicialmente convenida, por lo que tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que durante dicho período se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima en aplicación de lo previsto en el parágrafo del presente artículo.

PARÁGRAFO. *Para el caso en que el operador financie o subsidie un nuevo equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, las partes podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima, en los términos y condiciones del presente artículo".*

Artículo 3. Modificar el artículo 44 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 44. OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA. *Sin perjuicio de lo establecido en el parágrafo del artículo 5.4.1 de la Resolución CRT 087 de 1997, todo suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo, por lo tanto, los operadores de telecomunicaciones tienen la obligación de entregarla oportunamente en la dirección suministrada por el suscriptor o usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos del operador, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.*

La factura puede ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por el operador, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del suscriptor o usuario.

En las condiciones del contrato de prestación de servicios se debe definir el período de facturación, el cual corresponde a un (1) mes, salvo las excepciones establecidas en el presente artículo.

Los operadores de telecomunicaciones, están obligados a expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquél en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio, salvo que se presenten inconsistencias en la facturación, respecto de las cuales deberá conservar evidencia probatoria el operador, originadas por los diferentes tipos de solicitudes que pueden realizar los suscriptores y/o usuarios, caso en el cual el operador contará con un periodo de facturación adicional para facturar dichos consumos.

Los consumos de terceros operadores, podrán ser facturados dentro de los tres (3) periodos de facturación siguientes al periodo en que se generó el consumo de los servicios por parte del usuario".

Artículo 4: Modificar el artículo 55 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 55. TRANSFERENCIA DE SALDOS. *Los operadores deben transferir los saldos no consumidos por el usuario a una nueva tarjeta prepago que adquiera el suscriptor y/o usuario, a través de mecanismos impresos, tecnológicos o electrónicos, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario.*

Para tal efecto, el suscriptor y/o usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta prepago y al menos treinta (30) días calendarios adicionales contados a partir del vencimiento de dicha vigencia.

Adicionalmente, los operadores deberán garantizar que los saldos de tarjetas prepago no consumidos por parte de un usuario en modalidad prepago que se cambia a un plan bajo la modalidad de pospago sean igualmente transferidos al nuevo plan".

Artículo 5: Modificar el artículo 75 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 75. OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO. Los operadores de servicios de comunicaciones deben disponer de oficinas de atención al usuario tanto en las diferentes ciudades donde prestan los servicios a su cargo, como de oficinas virtuales que comprenderán las opciones tecnológicas para la presentación de PQRs de que trata el presente artículo, tales como la página web del operador y al menos una red social. Lo anterior, de conformidad con las siguientes reglas:

En relación con las oficinas de atención al usuario, los operadores deben disponer de dichos puntos de atención para recibir, atender, tramitar y responder las PQR, en todas las capitales de departamento en las cuales presten los servicios a su cargo. Para el efecto, los operadores pueden suscribir acuerdos con otros operadores de servicios de telecomunicaciones que puedan brindar dicha atención.

Sin perjuicio de lo anterior y con el fin de evitar el desplazamiento de los suscriptores y/o usuarios entre diferentes áreas geográficas, los operadores deben establecer mecanismos que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR en todos los municipios donde presten los servicios a su cargo, mediante, por ejemplo convenios con sus distribuidores comerciales, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo.

Las oficinas de atención al usuario u oficinas de PQR, deben ser claramente identificables por parte de los suscriptores y/o usuarios, de manera que no se presente confusión en relación con las oficinas dispuestas para el pago o venta de servicios.

En cuanto a las oficinas virtuales, los operadores deberán asegurar el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQRs. Para tal efecto, deberán disponer permanentemente de una opción para la presentación y trámite de PQRs en su sitio web y contar con la habilitación de al menos una opción para la presentación, esto es, recepción de PQRs en una página de una red social. En ambos casos, los operadores darán respuesta oportuna a las PQRs a través del correo electrónico que como dirección de notificación ha sido suministrada al momento de la presentación de la PQR, por parte del suscriptor y/o usuario petionario o recurrente.

La red social deberá estar en idioma español y deberá ser la que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia, de acuerdo con la información que para el efecto publique en el Informe Sectorial el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El operador deberá cargar en su sitio web el Formato contenido en el Anexo II de la presente resolución. Igualmente, deberá cargar dicho formato en la página de la red social referida, o al menos disponer de un enlace de acceso directo al formato de la página web desde la página de red social, garantizando los máximos niveles de seguridad y confidencialidad de la información que el usuario presente. El operador deberá informar a los usuarios permanentemente a través de su página web sobre estas opciones y divulgar en medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida.

En las oficinas virtuales deberá advertirse al petionario o recurrente sobre la utilización del formato para la presentación de las PQRs. Respecto de la constancia de presentación de la PQR y el código único numérico de que trata el parágrafo del artículo 73 de la presente resolución, deberán suministrarse de inmediato al petionario o recurrente a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación.

El operador debe garantizar los máximos niveles de seguridad en el tratamiento adecuado de la información, en la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs, de conformidad con las normas en materia de privacidad y confidencialidad de la información.

Por su parte, para la presentación de sus PQRs a través de las oficinas virtuales, el suscriptor y/o usuario en su calidad de petionario o recurrente, deberá utilizar el formato mencionado, de manera que la información contenida en su PQR, especialmente la de carácter confidencial y privado, no esté disponible al público.

La recepción, atención, trámite y respuesta de PQRs que se surta a través del sitio web y de la página de la red social a la que se hace referencia, deberán observar integralmente

las reglas previstas en el presente capítulo, especialmente lo que se refiere al derecho del usuario en el seguimiento del estado de la PQR.

Los operadores deberán poner en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, la existencia y localización de las oficinas físicas y virtuales referidas, a través de los mecanismos mencionados en el artículo 8.4 de la presente resolución.

En todo caso, los operadores deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQRs que les sean trasladadas a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para tal fin por parte del Gobierno Nacional, incluidas las PQRs presentadas a través de redes sociales o medios electrónicos, las cuales serán respondidas a los peticionarios o recurrentes a través del mismo medio utilizado por éstos, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo."

Artículo 6. Modificar el artículo 81 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 81. FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES. *La notificación de las decisiones adoptadas por los operadores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. Los operadores podrán establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales, deben ser autorizados por la autoridad que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control, previamente a su implementación.*

Las notificaciones personales que deban realizarse, se deben efectuar en la misma oficina en donde se haya presentado la petición, queja o recurso, distinto ello del deber de citar al peticionario o recurrente para su debida notificación a la dirección suministrada por éste al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad. En caso de haber sido formulada de manera verbal y el operador deba dar respuesta por escrito, la notificación se debe efectuar en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el suscriptor y/o usuario para tal efecto.

En relación con las notificaciones electrónicas, se entenderán surtidas una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del operador, por parte del peticionario o recurrente".

Artículo 7. Adicionar el Anexo II a la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

ANEXO II. FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQR

Para efectos de recibir y tramitar las PQRs de sus usuarios, los operadores a través de las oficinas virtuales, deben cargar tanto en la página web como en la red social de su elección, el siguiente formato para su diligenciamiento en línea por parte de los suscriptores y/o usuarios peticionarios o recurrentes, en concordancia con la información mínima dispuesta en el artículo 73 de la presente resolución:

Nombre empresa a la que va dirigida la petición*	Campo pre-diligenciado por el operador.
Petición / Queja / Recurso*	Lista de selección con las siguientes alternativas: <ul style="list-style-type: none"> • Petición • Queja • Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la SIC

Nombre del peticionario o recurrente*	
Apellidos del peticionario o recurrente*	
Tipo documento de identidad*	Lista de selección con las siguientes alternativas: <ul style="list-style-type: none"> • Cédula de Ciudadanía • Cédula de Extranjería • NIT • Pasaporte
No. Documento de identidad*	
Dirección de notificación del peticionario o recurrente* (Correo electrónico obligatorio) Opcional número de teléfono de contacto del peticionario o recurrente	
Objeto de la petición, solicitud o recurso*	
Hechos en que se fundamenta la petición, solicitud o recurso*	
Documentos anexos (pruebas que desee aportar el peticionario o recurrente)	

* Campos obligatorios de diligenciamiento.

Artículo 8. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN. Las obligaciones establecidas en el artículo 4° de la presente resolución deberán implementarse a más tardar el 1° de noviembre de 2010. Las obligaciones previstas en los artículos 5° y 6° de la presente resolución deberán implementarse a más tardar el 1° de octubre de 2010.

Artículo 9. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, modifica en lo pertinente los artículos 7, 16, 44, 55, 75 y 81 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y deroga el artículo 92 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y todas aquellas normas que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C., a los **06 AGO 2010**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


DANIEL ENRIQUE MEDINA VELANDIA
Presidente


CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ
Director Ejecutivo

C.C. Acta No. 728 del 30/07/10. MF
S.C. Acta No. 236 del 05/08/10.

Proyecto: 2000-7-66.

 CDG/APV/SMUP/GVI

X