

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 3144 DE 2011

"Por la cual se resuelve una solicitud de revocatoria directa parcial de la Resolución CRC 3038 de 2011"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere el artículo 69 del Código Contencioso Administrativo, y

CONSIDERANDO

Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC, expidió el 4 de abril de 2011 la Resolución CRC 3038¹, por medio de la cual se estableció el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales.

Que en la misma resolución, la CRC en su artículo 30 en los incisos 2º y 3º contempló el silencio administrativo positivo a favor de los usuarios en los eventos en que los operadores postales no les notifican las respuestas a las peticiones, quejas o recursos -PQR- o solicitudes de indemnización.

Que el 24 de agosto de 2011, el señor **SANTIAGO ANDRÉS PARADA TRUJILLO**, mediante comunicación radicada bajo el número 201180835, solicitó a la CRC "aceptar el privilegio de la **REVOCATORIA DIRECTA PARCIAL** respecto a la resolución No. 3038 de fecha 4 de abril de 2011 proferida por su despacho", invocando para tal efecto la causal prevista en el numeral 1º del artículo 69 del Código Contencioso Administrativo.

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 69 del Código Contencioso Administrativo, la CRC entrará a analizar los fundamentos de la solicitud de revocatoria directa parcial a efectos de establecer si con el acto administrativo general objeto de la solicitud se configura la causal invocada por el solicitante, para lo cual se procederá al estudio de las consideraciones presentadas por el mismo.

1. FUNDAMENTOS DE LA SOLICITUD DE REVOCATORIA DIRECTA

De manera particular, el solicitante manifiesta que en el artículo 30 inciso 3º, de la Resolución CRC 3038 de 2011 en relación con las peticiones quejas y reclamos, estableció la procedencia del silencio administrativo positivo, sin tener el sustento legal que le permita definir los efectos jurídicos de dicha figura, por lo tanto desconoce lo previsto por el artículo 41 del Código Contencioso Administrativo, dado que el silencio administrativo positivo se constituye en una

¹Publicada en el Diario Oficial No. 48.033 del 5 de abril de 2011

excepción dentro de los silencios en el derecho colombiano y requiere para su procedencia que el legislador expresamente así lo señale.

Destaca que si bien, la CRC por su naturaleza jurídica es una unidad administrativa especial, que cuenta con independencia administrativa, técnica y patrimonial, no cuenta con la facultad para establecer una causal de configuración del silencio administrativo positivo, por vía de un acto administrativo, toda vez que dicha competencia le corresponde al Congreso a través de una Ley. Para apoyar este argumento el solicitante cita un extracto del pronunciamiento del H. Consejo de Estado del 10 de julio de 1975.

2. CONSIDERACIONES DE LA CRC

Teniendo en cuenta que en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales contenido en la Resolución CRC 3038 de 2011, incisos 2º y 3º del artículo 30, se estableció a favor de los usuarios la procedencia del silencio administrativo positivo, en los eventos en que los usuarios no obtengan notificación de las respuestas a las PQRs o solicitudes de indemnización presentadas a los operadores postales en desarrollo del contrato de prestación de dicho servicio, la CRC encuentra que en efecto, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 41 del Código Contencioso Administrativo, el establecimiento de los efectos positivos del silencio administrativo es potestad exclusiva del legislador.

Al respecto, es de anotar que la jurisprudencia de la H. Corte Constitucional en la Sentencia C-304/99, donde examinó precisamente la exequibilidad del artículo 41 del CCA, señaló:

"Ahora bien, como las disposiciones demandadas no son las que señalan los casos del silencio administrativo positivo, no es esta la oportunidad para definir, frente a cada uno de ellos, su constitucionalidad o inconstitucionalidad, y, en consecuencia, la Corte se limita a declarar que la remisión a la propia ley para que ella singularice los eventos en que tiene lugar el silencio positivo no se opone a la Constitución Política." (SFT)

Es decir que para efectos de convalidar la constitucionalidad de la mencionada norma, la H. Corte parte de la base de que el silencio administrativo positivo se debe establecer mediante Ley, lo cual es reiterado en dicho fallo al señalar que:

"(...) la consecuencia positiva o negativa del silencio depende de la libre evaluación del legislador, dentro del ámbito de sus atribuciones constitucionales. Que haya acudido a instituir la figura del "acto presunto", negativo en unos casos para dar lugar a los recursos y acciones pertinentes, y positivo en otros, para fundar directamente la certeza del peticionario acerca de aquello que reclamaba, no se opone a la Carta Política, en cuanto ni anula ni disminuye el núcleo esencial del derecho de petición. Lo que consagran las normas acusadas es, entonces, el "efecto" que produce la falta de una respuesta por parte de la Administración, negativo para el peticionario por regla general, al tenor del artículo 40, o positivo, según el 41, para los casos expresamente previstos en disposiciones legales, y de ninguna manera la tolerancia legislativa frente a las omisiones que implican desconocimiento del derecho fundamental de petición, ni la autorización a la Administración para abstenerse de responder oportunamente, y menos todavía la exoneración de su responsabilidad por el incumplimiento del deber que se le impone, ni el cercenamiento del derecho que a toda persona otorga el artículo 86 de la Constitución para defender la esencia del derecho fundamental mediante la acción de tutela." (SFT)

En consecuencia, esta Comisión encuentra que al revisar la legislación actual que rige en materia de servicios postales no se encuentra una disposición específica que permita el establecimiento de los efectos positivos del silencio administrativo a la omisión de notificación de la respuesta a las PQRs o solicitudes de indemnización presentadas por los usuarios a los operadores postales.

Por lo expuesto, es procedente acceder a la solicitud revocatoria directa parcial de los incisos 2º y 3º del artículo 30 de la Resolución CRC 3038 de 2011.

Sin perjuicio de lo anterior, debe mencionarse que actualmente se encuentra en proceso de sanción presidencial la Ley del Estatuto del Consumidor, la cual en su artículo 79 modifica el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009, incluyendo la procedencia del silencio administrativo positivo

en los eventos en que los operadores postales omitan notificar las respuestas a las PQRs o las solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Aceptar la solicitud de revocatoria directa parcial de la Resolución CRC 3038 de 2011, presentada por el señor **SANTIAGO ANDRÉS PARADA TRUJILLO**, por los motivos expuestos en la presente resolución.

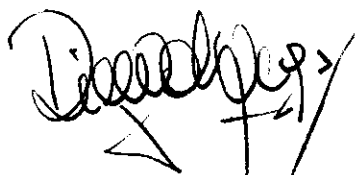
ARTÍCULO SEGUNDO. Revocar parcialmente la Resolución CRC 3038 de 2011, en sus incisos 2º y 3º del artículo 30, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto. En este sentido, el artículo 30 de la Resolución CRC 3038 de 2011 quedará así:

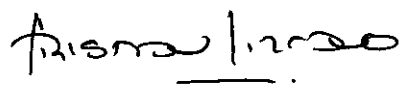
"ARTÍCULO 30. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PQR Y LAS SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Los operadores deberán resolver la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo".

ARTÍCULO TERCERO. Comunicar el contenido el presente acto administrativo al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Superintendencia de Industria y Comercio para lo de su competencia y al señor **SANTIAGO ANDRÉS PARADA TRUJILLO**, de conformidad con lo establecido en el artículo 43 del Código Contencioso Administrativo.

Dada en Bogotá D.C., a los **1 1 OCT 2011**

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


DIEGO MOLANO VEGA
Presidente


CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ
Director Ejecutivo

C.C. Acta 786 del 16/09/2011
S.C. Acta 257 del 26/09/2011

RON/SMUP

c.c. RON

8

10