

## RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2020811534

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Jue 15/10/2020 9:50 AM

**Para:**

**CC:** Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; Certifica CRC <certifica@crcom.gov.co>; Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO <CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO>; MARIA.BERNALC@TELEFONICA.COM <MARIA.BERNALC@TELEFONICA.COM>

 1 archivos adjuntos (730 KB)

Respuesta Email Firmado 2020811534 - 14102020.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2020519818

Rad. 2020811534

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



REF: Su comunicación – “Solicitud de concepto en relación con la línea de atención gratuita”.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2020811534, mediante la cual formula una consulta lo siguiente: ¿De conformidad con lo establecido en el RPU, los operadores deben garantizar una línea de atención gratuita para que sus usuarios puedan presentar cualquier PQR independientemente desde donde el usuario realice la llamada? Y en consecuencia ¿asumir todos los costos asociados a las líneas de atención gratuitas que disponga para el efecto?

I. Alcance del presente pronunciamiento.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

## II. Respuesta a las inquietudes planteadas en su comunicación.

En relación con su consulta es de recordar que de conformidad con el artículo 2.1.25.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, "el usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador", es así como la gratuidad de este medio obligatorio de atención al usuario no se condiciona al lugar en donde se origine la llamada. Por lo cual al usuario que decida presentar cualquier PQR a través de este medio de atención no se le podrá generar cobro alguno, en tanto el mismo debe ser gratuito siempre.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#).

La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



**Mariana Sarmiento Argüello**  
Coordinadora de Relaciónamiento con Agentes

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta  
Código Postal: 110231 - Bogotá - Colombia - Tel: +57-1-3198300

