



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2024828019

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Fecha Vie 3/01/2025 3:36 PM

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones
<comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM
<ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>

RADICACION DE SALIDA No.2025500084

Rad. 2024828019

Cod. 4000

Bogotá,



ASUNTO: QUEJA CONTRA OPERADOR SERVICE S.A.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación que es trasladada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y radicada bajo el número 2024828019, en la cual nos realiza las siguientes preguntas:

“Así las cosas, decidí ingresar a la página web del mencionado operador pues me encontraba en duda de si contrataba o no con este prestador de servicios, en mi investigación en la página web logré evidenciar todo tipo de incumplimientos a la normatividad en materia de telecomunicaciones.”

“No se encuentra divulgación alguna sobre la normatividad vigente aplicable a los prestadores de servicios de telecomunicaciones, esto en relación a la calidad del servicio prestado y al Régimen de protección de los usuarios, mostrando así el poco interés que tienen sobre informar a sus usuarios de los derechos que los cobijan y de los mecanismos de protección que tienen para hacer valer los mismos.

No tienen publicado el procedimiento legal para la radicación de una PQR’S. No tienes un sistema de consulta o seguimiento de PQR’S.

No tiene un botón destacable en el inicio de la página web para la radicación de pqr's tal cual como lo exigen las resoluciones de la CRC.

No tienen publicada la política de tratamiento de datos personales, solo aparece el link mas no despliega información.

No tiene línea gratuita nacional la cual es exigida por lo entes competentes. No tiene el mapa de cobertura del operador.

No da información sobre la parrilla de televisión.

No tiene la aplicación donde se puedan comparar los planes y las tarifas, así como tampoco tiene publicado los términos y condiciones de las misma y mucho menos tiene el portal transaccional donde los usuarios puedan consultar todo lo relacionado con el servicio contratado".

Inicialmente es de aclarar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019.

Realizada la precisión, le informamos que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones en adelante RPU expedido por esta Entidad se encuentra contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo link comparto a continuación: https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse 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 (CPCACA)¹ y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Así las cosas, mediante la presente comunicación, la CRC se permite aclarar y responder, de manera general, los puntos de su comunicación que se encuentran relacionados directamente con las funciones que ostenta.

En relación al Procedimientos para presentar quejas es de señalar que el RPU se ocupa en la Sección 25 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de todo lo concerniente a trámites de peticiones, quejas, reclamos o recursos y medios de atención, que los usuarios de los servicios de comunicaciones presentan a los proveedores de redes y servicios.

Así bien y con el fin de atender su solicitud, el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, contempla el derecho que los usuarios tienen de presentar una petición, queja o reclamo, el cual transcribo para su ilustración:

"El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. En todo caso el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.

En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.

Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un *Código Único Numérico –CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC-".

Por su parte y en lo que tiene que ver con la respuesta que debe dar el proveedor de redes y servicios a sus usuarios, a las peticiones, quejas y reclamos, el artículo 2.1.24.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, indica lo siguiente:

"El operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, 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. En caso que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a

su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.”

Por lo anterior, es importante que tenga presente que la regulación tiene disposiciones que le dan a los usuarios de los servicios de comunicaciones a presentar peticiones, quejas y reclamos antes los prestados del servicio, así mismo, en nuestra página contamos con un micrositio denominado Comunicados ComoEs, en el cual encontrará información ilustrativa y pedagógica que desarrolla y explica las diferentes temáticas del RPU.

Por lo anterior, a continuación le comparto el link anunciado:
<https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/comunicados-como-es>

Por su parte, 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.

Finalmente, en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos traslado de su comunicación a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, para que dicha entidad dentro de sus competencias analice su solicitud.

Proyectado por: Luz Mireya Garzón

Finalmente, le solicitamos 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.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

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,



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Mariana Sarmiento Argüello

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

atencioncliente@crcm.gov.co

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Tel: +57 601 3198300
Bogotá - Colombia



Cuida el medio ambiente,
no imprimas este correo si
no es necesario.

Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.