



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025708375

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

Fecha Mar 3/06/2025 12:07 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. 2025516705

Rad. 2025708375

Cod. 4000

Bogotá,



REF: SU SOLICITUD SOBRE QUEJA CONTRA MOVISTAR

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2025708375, en la cual realiza la siguiente consulta:

“La empresa Movistar en el municipio de floridablanca Santander tiene servicio el día sábado de 8 en la mañana a 5 de la tarde según se puede evidenciar en la página de internet de dicha empresa, asisto sobre las 3 de la tarde para tratar de acceder a un servicio de la compañía el servicio para hacer un reclamo sobre mi facturación funcionarios que se encuentran el día 24 de mayo del 2025 laborando en las instalaciones del centro comercial la Florida local 221 local 222 me indican que los días sábados ellos no atienden los servicios de reclamos. Eso está queja porque en la página de internet no informan que no atienden a su plena capacidad operativa los días sábado haciendome perder mi tiempo punto me indican que solamente atienden los reclamos de lunes a viernes de 8 de la mañana a 5 de la tarde. Lo cual me perjudica porque estoy dentro de mi horario laboral y tengo mi equipo celular bloqueado por una inconsistencia que ellos generaron en mi facturación. Me comunico por los canales virtuales que tiene la compañía Movistar y tanto por llamada telefónica como por chat de WhatsApp me indican lo mismo que me debo acercar a la compañía directamente a cualquiera de ustedes a realizar el trámite pero no es posible lo cual me genera muchos inconvenientes.”.

Inicialmente 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) 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.

Así las cosas 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-." Adicionalmente, el artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 29 de la Resolución 6242 de 2021, establece:

"Los medios de atención descritos en el presente capítulo y los adicionales que disponga el operador, deben cumplir las siguientes condiciones:

2.1.25.1.1. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) el operador en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto, (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).

2.1.25.1.2. El usuario puede acceder de forma gratuita a cualquier medio de atención, en cualquier momento (salvo las oficinas físicas y la línea telefónica).

2.1.25.1.3. Todos los trámites deben ser sencillos, sin requisitos adicionales a los dispuestos en la presente Resolución. El operador no puede exigir que la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) sea presentada por escrito, siempre podrá hacerse de forma verbal y a través de cualquier medio de atención (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar la PQR a través de la línea de atención telefónica.

2.1.25.1.4. En las solicitudes que requieran la verificación de la identidad del usuario, la misma deberá adelantarse por parte del operador a través de mecanismos confiables de validación.

2.1.25.1.5. Todo lo que le sea informado al usuario a través de cualquier medio de atención, obliga y compromete al operador.

2.1.25.1.6. Contar con las medidas adecuadas para atender de forma prioritaria a los usuarios discapacitados y tramitar sus PQR (petición, queja/reclamo o recurso), en los términos de la Ley 1346 de 2009 y la Ley 1618 de 2013, o las normas que la modifiquen o sustituyan.

2.1.25.1.7. Cuando los operadores decidan migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que pueda(n) tener lugar en su relación con el usuario, deben incluir en la página principal de su sitio web, en un lugar altamente visible, un banner estático, que remita al usuario al "Código de Transparencia en la Digitalización" definido por el operador, en el cual se le informará cuáles interacciones han migrado a la digitalización y se le explicará de forma interactiva cómo adelantar las mismas. Este código deberá mantenerse actualizado en todo momento.

2.1.25.1.8. Cada vez que el operador decida migrar alguna(s) de sus interacciones a la digitalización deberá con una antelación no menor a 10 días hábiles, informar a sus usuarios a través de los distintos medios de atención, y remitir una comunicación informando esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con una antelación no menor a 15 días hábiles.

2.1.25.1.9. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja, reclamo o recurso), respecto de una interacción que se encuentre incluida en el "Código de Transparencia en la Digitalización" del que trata el numeral 2.1.25.1.7 del presente artículo, a través de un medio de atención digital, si bien el operador puede direccionar la atención a otro medio de atención digital, esto debe realizarse de forma automática, inmediata, ininterrumpida y continua, sin que implique un reproceso para el usuario."

De acuerdo con las normas anteriormente transcritas, los usuarios cuentan con el derecho a presentar una 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 que el operador haya dispuesto para el efecto.

Las normas transcritas también señalan que cuando el respectivo operador haya migrado a la digitalización de sus trámites deben adoptar un Código de Transparencia en la Digitalización que debe contener los canales de atención, los trámites específicos que se pueden realizar a través de ellos y la manera de adelantar los trámites en esos canales.

La regla también es clara en establecer que, sin perjuicio de la adopción del respectivo Código de Transparencia en la Digitalización, cualquier PQR que un usuario presente a través de un canal digital debe ser direccionada por el operador de forma automática, inmediata, ininterrumpida y continua, sin que implique un reproceso para el usuario al canal por medio del cual se le va a dar respuesta al usuario.

Finalmente, le indicamos que ante cualquier incumplimiento de la regulación es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) la entidad encargada de ejercer las funciones de vigilancia y control respecto de la protección de los usuarios de los servicios que integran el Sector TIC.

Por lo anterior, en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos traslado de su comunicación al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para que dicha entidad dentro de sus competencias analice su solicitud

Proyectado por: Luz Mireya Garzón

Traslado por Competencia: Radicado 2024819188

Señores:

Dirección de Vigilancia, Inspección y Control

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Email: minticresponde@mintic.gov.co

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@crcom.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.