

Rad. 2020803203
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

Doctora
GALÉ MALLOL AGUDELO
Presidente
ASOTIC

Correo electrónico: admin@asotic.com.co

Radicado : 2020508699

Fecha : 21/04/2020 5:45:17 P. M.

Proceso : 2000 DISEÑO REGULATORIO

Destino : ASOTIC

Asunto : SU COMUNICACIÓN - "SOLICITUD
DE ADOPCIÓN DE MEDIDAS PARA

REF: Su comunicación – "Solicitud de adopción de medidas para evitar riesgos en la prestación de los servicios de Internet y televisión, por parte de los operadores afiliados a ASOTIC."

Estimada Doctora Galé,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 2020803203, mediante la cual presenta algunas sugerencias y solicita aclaración respecto de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional con ocasión de la pandemia COVID-19.

A continuación, esta Entidad procede a dar respuesta a los puntos expuestos en su comunicación, que se encuentran dentro del ámbito de sus competencias.

1. Frente al punto denominado "Claridad en las Comunicaciones"

En su comunicación expone que es necesario generar claridad respecto de las medidas adoptadas para los servicios fijos de comunicaciones, en tanto *"la falta de claridad en los mensajes ha llevado a que los usuarios no realicen el pago de los servicios en niveles jamás imaginados"*.

Frente a lo anterior, es importante aclarar que, si bien a través del Decreto 464 de 2020 definió como esenciales a los servicios de telecomunicaciones, razón por la cual los proveedores deberán garantizar la instalación, mantenimiento y operación de su servicio, esto de ninguna manera implica que se haya suspendido la obligación de pago oportuno por parte del usuario, así como tampoco la posibilidad por parte del proveedor de suspender el servicio ante el incumplimiento de dicha obligación.

Ahora bien, es importante recordar que de acuerdo con el artículo 2.1.12.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2020 cuando el servicio sea suspendido por el no pago oportuno del usuario, se suspenderá la facturación de este. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador sólo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula.

Por otra parte, esta Entidad atendiendo a la declaración por parte del Gobierno Nacional del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica con ocasión de la pandemia COVID-19; a la expedición del Decreto 464 de 2020, por medio del cual fueron dispuestas medidas en el sector de telecomunicaciones con el fin de atender la situación de emergencia referida; así como a las comunicaciones allegadas por distintos agentes del sector, adoptó la Resolución CRC 5952 de 2020,

Continuación: Su comunicación – “Solicitud de adopción de medidas para evitar riesgos en la prestación de los servicios de Internet y televisión, por parte de los operadores afiliados a ASOTIC.”

Página 2 de 3

la cual entre otras medidas asociadas a priorización de tráfico en el servicio de acceso a internet, dispuso que durante dicho Estado de Emergencia los operadores no podrán generar cobro alguno asociado a intereses por mora con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente por parte del usuario y estén asociadas a la facturación de dichos servicios. Y que en ningún caso esto implica la condonación de las sumas que los usuarios adeuden al proveedor por la prestación del servicio.

2. Frente al punto denominado “Atención en oficinas físicas”

En relación con su solicitud, de generar claridad respecto a la suspensión hasta el 31 de mayo de 2020 dispuesta en la Resolución CRC 5941 de 2020, de la obligación de disponer de oficinas físicas como medio de atención al usuario por parte de los operadores de servicios de comunicaciones, le informamos que si bien dicha obligación se encuentra suspendida, esto no implica que los operadores no puedan disponer de este medio de atención, siempre y cuando se dé cumplimiento a las directrices impartidas por el Gobierno Nacional, respecto de los establecimientos abiertos al público.

No obstante, lo anterior le recordamos que, de conformidad con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cualquier petición, queja o recurso (PQR) puede ser presentada por parte del usuario a través de cualquier medio de atención (esto es línea telefónica, página web, Facebook y oficina física), salvo en el caso de cesión de contrato y portación del número celular, garantía y soporte de equipo terminal, cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para estos trámites.

Es así como si bien actualmente los operadores pueden contar con oficinas físicas como medio de atención, esto no puede implicar que exijan a sus usuarios la presentación de cualquier PQR por allí, salvo cuando se genere la excepción descrita en el párrafo anterior, la cual se encuentra dispuesta en el artículo 2.1.25.1 del Capítulo 1 en mención.

3. Frente al punto denominado “Decreto 491 de 2020”

A continuación, se procede a dar respuesta a cada una de las solicitudes formuladas en este punto:

3.1. ***“Ajustar temporalmente el Régimen de Protección de Usuarios- RPU, para que los operadores en aquellos casos que sea posible puedan realizar las notificaciones de las PQR’s mediante medios electrónicos, tal y como fue establecido en el artículo 4 del citado decreto.”***

Al respecto le aclaramos que mediante la Resolución CRC 5956 de 2020, entre otras medidas fueron suspendidos hasta el 31 de mayo los efectos de los apartes de los artículos 2.1.24.3, 2.1.24.6 y 2.1.24.9 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 que señalan que las respuestas a las PQR que presenten los usuarios serán resueltas a través del mismo medio de atención utilizado para su presentación, salvo que el usuario indique que quiere recibirla por otro medio distinto.

Continuación: Su comunicación – “Solicitud de adopción de medidas para evitar riesgos en la prestación de los servicios de Internet y televisión, por parte de los operadores afiliados a ASOTIC.”

Es así tal y como lo dispone el artículo 6 de la referida Resolución 5956, durante el término de suspensión los operadores de servicios de comunicaciones podrán dar respuesta a las PQR presentadas por sus usuarios a través de correo electrónico aun cuando el usuario no haya autorizado su recepción por este medio. No obstante, cada operador garantizará la entrega de las respuestas correspondientes a través del correo electrónico suministrado por el usuario. En caso de que no sea posible realizar la entrega efectiva por dicho medio o no se cuente con el correo electrónico del usuario, la respuesta a la PQR deberá entregarse a través de medios físicos.

3.2. *"Dado el incremento de PQR's y las dificultades que actualmente enfrentan los operadores para atender dentro del curso normal las peticiones y requerimientos presentados por los usuarios, respetuosamente solicitamos, modificar temporalmente el RPU, ampliando el término para dar respuesta a las PQR's en 30 días. Así mismo, solicitamos ampliar el término del silencio administrativo positivo establecido en la Ley 1341 de 2009 artículo 54."*

Frente a este punto, comedidamente le recordamos que el término de respuesta de las PQR presentada por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, se encuentra dado por la Ley 1341 de 2009, y que esta Entidad no cuenta con facultades para modificar la misma.

Finalmente le informamos que las Resoluciones CRC 5952 y 5956 de 2020, pueden ser consultadas en los siguientes enlaces:

<https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Resoluci%C3%B3n%20CRC%205952%20de%202020.pdf>

<https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/00005956.pdf>

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

Cordial Saludo,



CARLOS LUGO SILVA
Director Ejecutivo

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto