



Rad. 014150
Cod 4000
Bogotá D.C.

CRC	
Radicación :	 * 2 0 1 0 5 2 9 9 8 *
Fecha :	04/10/2010 - 15:08:03
Proceso :	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino :	JOSE DEMETRIO ALDANA
Asunto :	SOLICITUD DE INFORMACION- SOLIDARIDAD TPB

CRC

Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia



Señor

JOSE DEMETRIO ALDANA

Carrera 64 A No. 4 B – 28. Barrio La Pradera

Teléfono: 2604861

Bogotá, D.C.

REF: Solicitud de Información – Solidaridad Telefonía Pública Básica

Estimado Señor Aldana,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la copia de su comunicación radicada bajo el número 014150, mediante la cual solicita información acerca de la existencia de solidaridad en los contratos de telefonía fija.

En primer lugar es de aclarar que la entidad a la que usted ha dirigido su comunicación es la Comisión de Regulación de Comunicaciones, organismo estatal encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad.

En cuanto al tema objeto de su consulta, atentamente le informo que **no opera la solidaridad legal en los contratos de telefonía fija, entre el propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio tal como lo consagraba el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, ya que este fue derogado por la Ley 1341 de 2009.** Dispone al respecto esta última norma:

Artículo 73. Vigencia y Derogatoria. (...) *A las telecomunicaciones, y a las empresas que prestan los servicios de telefonía pública básica conmutada, telefonía local móvil en el sector rural y larga distancia no les será aplicable la Ley 142 de 1994 respecto de estos servicios...*

Es así, como no opera la solidaridad legal a las telecomunicaciones ni a las empresas que prestan los servicios de telefonía fija, ya que como se mencionó anteriormente, a partir la entrada en vigor de la Ley 1341 de 2009, la Ley 142 de 1994 no es exigible para el sector de las telecomunicaciones, salvo algunas excepciones dentro de las cuales no se encuentra el relacionado con la solidaridad.

Por lo anterior, las disposiciones relacionadas con la solidaridad y la denuncia del contrato, que se encontraban recogidas en el actual régimen de protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones (Resolución CRT 1732 de 2007) en los artículos 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105 y 106 no actualmente aplicables, tal como se mencionó en la parte considerativa de la Resolución CRC 2554 de 2010.



Atentamente le Informo que mediante la Resolución CRT 1732 de 2007, esta Entidad expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

Dicha resolución en su capítulo VIII relativo a Peticiones, Quejas y Recursos - PQR- y Atención al Suscriptor y/o Usuario, determina que los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante las empresas, en forma verbal, escrita o a través de otros medios que establezca el operador como correo electrónico, página web, puntos virtuales de atención, etc., así como los tiempos de cada una de las etapas del proceso de reclamación, también denominado vía gubernativa.

Una vez la empresa le recibe su petición o queja, le debe entregar una constancia de la presentación y el número que le fue asignado a la misma, indicando en todo caso la fecha de radicación. Con dicho número, usted puede acceder a la página web de la empresa o llamar a la línea gratuita de atención para conocer el estado o trámite que se le está dando a su petición o queja.

A partir del día siguiente a la fecha de radicación de su petición o queja, la empresa cuenta con 15 días para darle respuesta, este término podrá ampliarse a uno igual (15 días hábiles) para la práctica de pruebas, lo cual debe ser previamente informado al usuario. Si llegada dicha fecha, usted no recibe la respuesta, opera de pleno derecho el reconocimiento del silencio administrativo positivo, es decir, que la empresa acceda favorablemente a lo que usted había solicitado y si la empresa no lo hace, usted debe acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio y presentarle las pruebas que tenga, como por ejemplo, la copia de la radicación de la PQR, solicitándole el reconocimiento de los efectos del silencio y si lo desea, que se sancione a la empresa por no haber respondido la PQR y por no haber accedido a lo solicitado.

La respuesta entregada por la empresa debe contener como mínimo, el resumen de los hechos manifestados en la petición o queja, la descripción detallada de las acciones adelantadas por ella para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión y los recursos que proceden contra la misma, indicando la forma y plazo para su interposición.

Si usted no está conforme con lo decidido, tiene 5 días a partir de que tuvo conocimiento de la respuesta de la empresa para comunicarle su inconformidad con dicha decisión, indicando sus razones (esto significa que usted ha presentado un recurso de reposición), con el fin de que la empresa revise nuevamente dicha decisión. Recuerde que este trámite también puede hacerlo por escrito o de manera verbal.

En el momento en que usted presente su inconformidad, el representante de la empresa que lo atiende, debe indicarle que tiene derecho a interponer el recurso subsidiario de apelación para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea resuelto de manera desfavorable a lo solicitado por usted, dicha decisión sea revisada por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-, autoridad de inspección, control y vigilancia y sea esta entidad la que decida finalmente. Una vez usted ha sido informado sobre este derecho, el representante de la empresa debe darle la opción de interponer o no el recurso de apelación y adjuntar su decisión al recurso de reposición que usted está presentando.



El operador debe dar respuesta a dicha inconformidad o recurso de reposición, dentro de los 15 días hábiles a la fecha de su presentación y proceder a notificarle lo decidido. Así mismo, si usted interpuso el recurso de apelación, la empresa enviará el expediente a la SIC para que lo resuelva y tome la decisión final.

Si usted decide no interponer el recurso de apelación, será el operador el que al responder el recurso de reposición decida de fondo lo solicitado en la petición o queja, pero si lo interpone, quien decidirá en última instancia será la SIC, quien cuenta con quince (15) días hábiles para resolver.

Consideramos de su interés invitarlo a consultar la página www.comusuarios.gov.co donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link: http://www.crcm.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/ActualizacionResolucion1732/00001732_Mod_2595.pdf, para conocer el texto completo de la Resolución CRT 1732 de 2007, particularmente, le sugerimos tener en cuenta el capítulo VIII relativo a Peticiones, Quejas y Recursos – PQR- y atención al suscriptor y/o usuario.

En los anteriores términos, damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento A.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

CGT09