

SUPERINDUSTRIA ASUMIÓ PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN EN COLOMBIA

- ***Los usuarios de servicios de televisión por suscripción y comunitaria tendrán desde este momento la posibilidad de presentar recursos de reposición y apelación.***

Bogotá D.C., 14 de agosto de 2019. Los usuarios de televisión por suscripción y televisión comunitaria, podrán remitir desde ahora sus quejas y reclamaciones sobre la calidad de este servicio únicamente a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad del Estado que tras la entrada en vigencia de la Ley 1978 de 2019 fue encargada para cumplir esta labor y que reemplaza así a la Autoridad Nacional de Televisión ANTV – hoy en liquidación.

La Superindustria se consolida entonces como autoridad única de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector de las TIC, que cubre los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, internet móvil, internet fijo, servicios postales y de televisión por suscripción y comunitaria.

Esto significa que los usuarios de servicios de televisión por suscripción y comunitaria tendrán desde este momento la posibilidad de presentar peticiones, quejas y reclamos, así como recursos de reposición y en subsidio apelación ante esta Superintendencia.

Además, podrán solicitar favorabilidad sobre las peticiones que no sean atendidas por el operador dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, aplicando de esta manera el silencio administrativo positivo.

A su vez, la Superintendencia podrá imponer sanciones, impartir instrucciones y dar órdenes a los operadores de estos servicios, para garantizar la efectiva protección de los derechos de los 5´9 millones de usuarios que tienen los 58 operadores de televisión por suscripción en el país.

Al respecto el Superintendente de Industria y Comercio, Andrés Barreto González, explicó que, “como autoridad que defiende los derechos de los colombianos como consumidores, la Superindustria estará atenta a recibir y atender oportunamente todas las quejas de los usuarios de estos servicios; al tiempo que, en su propósito de ser una aliada del progreso, ayudará a las empresas a estar en línea con la regulación y a adoptar medidas que les permitan mejorar en la atención de sus usuarios”.



¿Qué debe hacer un consumidor para ejercer sus derechos como usuario TIC?

Para ejercer los derechos como usuario TIC, el usuario debe presentar inicialmente su petición, queja o reclamo directamente ante el operador. En caso de que este responda negativamente, la persona puede presentar un recurso de reposición y en subsidio apelación, el cual será resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Si el usuario no recibe respuesta de su operador, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la solicitud, reclamación o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario.

En caso de que el operador no aplique el silencio administrativo positivo, podrá acudir a la Superintendencia como autoridad que ejerce inspección, vigilancia y control en materia de protección a los usuarios, para presentar una denuncia y se adelante la investigación correspondiente.

*¡Superintendencia de Industria y Comercio,
confianza que construye progreso!*

