



CRC

Rad. 201033783
Cod. 4000

Bogotá D.C.

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
	* 2 0 1 0 3 3 7 8 3 *		
Fecha:	02/09/2010 - 17:34:40		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	CARLOS ARTURO ORTEGA BLANCO		
Asunto:	SU DERECHO DE PETICION ANTE TELMEX		



SC 13 0-1 049-1

Señor
CARLOS ARTURO ORTEGA BLANCO
Administrador
CONJUNTO RESIDENCIAL CAMINO VERDE PRIMERA ETAPA
Carrera 115 No. 151C -51 Suba, Compartir
Fax: 8149650
Bogotá D.C.

Ref: Su derecho de petición, queja contra el operador TELMEX S.A.

Respetado Señor Ortega,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su derecho de petición radicado bajo el número 201033783, mediante el cual solicita una respuesta de esta Entidad frente a una queja en contra del operador TELMEX S.A., por daños ocasionados a la propiedad horizontal que usted administra.

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.

Con respecto al objeto de su queja, esta Comisión no ha expedido regulación alguna sobre el particular, sin embargo, tenga en cuenta que en todo caso, cuando hayan de imponerse servidumbres para la prestación de servicios públicos, las empresas prestadoras del servicio deben solicitar la autorización del propietario del inmueble y llegar a un acuerdo sobre las condiciones de la servidumbre.

Lo anterior, teniendo en cuenta que una de las restricciones al derecho de acceso a los servicios públicos se encuentra, en tratándose del régimen de propiedad horizontal, en la afectación de los llamados bienes comunes o bienes comunes esenciales, definidos por el artículo 3 de la Ley 675 de 2001 como:

"Bienes comunes; Partes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal pertenecientes en proindiviso a todos los propietarios de bienes privados, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular."



Adicionalmente, con fines informativos tenga en cuenta lo dispuesto en la Circular No.0004 del 1 de septiembre de 2009, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en la cual se invita a los consejos de administración entre otros, a *"respetar el derecho de elección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, absteniéndose de adoptar medidas que coarten su derecho a la libre elección de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, y ello sin necesidad de que sean ejercidas medidas coercitivas por parte de ninguna autoridad estatal, pues precisamente Colombia funda sus bases en "...la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general."*

Finalmente, tenga en cuenta 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. Presentada la PQR, la empresa debe asignarle un número de radicación y entregar una constancia al usuario con dicho número y la fecha de radicación, para que el usuario pueda llamar a la línea de atención o ingresar a la página web del operador y verificar el estado del trámite de su PQR.

Para responder las peticiones, las quejas y los recursos los operadores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación.

Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente, se entenderá que la petición o el recurso ha sido resuelto en forma favorable al peticionario, salvo que el operador demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este término, el operador reconocerá de pleno derecho al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo, entendiéndose que la solicitud, reclamo o recurso ha sido resuelto de manera favorable al usuario. Para tal fin, el operador, de oficio, debe materializar los efectos del silencio administrativo positivo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio administrativo positivo, y en caso de que éste incumpla con dicha obligación, el usuario no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata y en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo.

Cuando habiendo sido notificado de la respuesta a su PQR el usuario no esté de acuerdo con lo decidido, podrá interponer recurso de reposición, el cual debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que el operador ponga en conocimiento del suscriptor o del usuario su decisión, ante el mismo funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de PQR o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por el operador para la atención de las mismas. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el suscriptor o usuario en las condiciones y dentro del término antes mencionados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el operador lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que ésta resuelva el recurso de apelación. Dicho recurso, será resuelto por



la autoridad de control, de conformidad con los términos que para tales fines contempla la Ley 1341 de 2009.

Si es de su interés, puede consultar la página www.comusuarios.gov.co donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link: http://www.crccom.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 comunicación y quedamos atentos a cualquier información adicional que requiera.

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento G.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

GLC