



# CRC

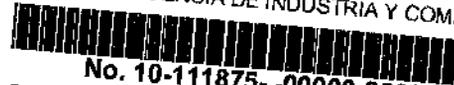
Rad. 201070475  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

Señor  
**VITALIANO PARRA ORTIZ**  
Calle 19 No. 25 - 05  
Barrio Bello Horizonte  
San José del Guaviare, Guaviare  
E-mail: [vita-parra2007@yahoo.es](mailto:vita-parra2007@yahoo.es)

x mail

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
Fecha:	08/09/2010 - 11:08:26		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	VITALIANO PARRA ORTIZ		
Asunto:	SU PETICION ANTE COMCEL		

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



**No. 10-111875-00000-0000**  
Fecha: 2010-09-09 16:25:44  
Tra: 228 TELMOVILCEL  
Act. 411 PRESENTACION  
Dep. 3001 GRUPOTELECO  
Eve: 328 DENUNCIAS  
Folios: 4

**REF: Su petición con radicado CRC No. 201070475 del 2 de septiembre de 2010.**

Estimado Señor Parra,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - acusa recibo de su comunicación con radicado CRC No. 201070475, mediante la cual solicita a esta Comisión requerir al proveedor de redes y servicios Comcel S.A. documentación relacionada con el contrato de prestación del servicio suscrito con usted y denuncia aparentes incumplimientos normativos por parte del mencionado proveedor.

Al respecto, se encuentra que su oficio es complementario a las comunicaciones con radicado CRC No. 13834 del 22 de julio de 2010 y 13919 del 7 de agosto de 2010, en las que también informó presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de Comcel S.A. y solicitaba al proveedor el suministro de información a la CRC y a la SIC sobre el aparente reporte de sus datos a las centrales de riesgo financiero.

En tales condiciones, nuevamente le aclaramos que la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, es el 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.

Igualmente frente a su petición y denuncia, le reiteramos que la CRC, está facultada únicamente para expedir el Régimen de Protección al Usuario, lo que significa que **no tenemos competencia para pronunciarnos emitiendo juicios de valor sobre el particular.**

Así las cosas, le recordamos que es la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC<sup>1</sup>, la entidad pública encargada de investigar y sancionar si a ello hubiere lugar a los operadores sujetos de nuestra regulación en caso de que ellos incumplan las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los usuarios.

Por tanto, de manera simultánea a la presente comunicación corremos traslado a la mencionada Superintendencia, conforme a los términos del artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, por considerarla entidad competente para atender su petición y para conocer de los presuntos incumplimientos a los cuales hace referencia. En razón a ello, le recomendamos ponerse en contacto con la misma para los fines pertinentes.

<sup>1</sup> Para mayor información puede consultar la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)



Ahora bien, en relación con las oficinas de atención al usuario le informamos que mediante el artículo 5 de la Resolución 2595 de 2010, fue modificado el artículo 75 de la Resolución 1732 de 2007, indicando que los operadores de servicios de comunicaciones deben disponer de oficinas de atención al usuario tanto en las diferentes ciudades donde prestan los servicios a su cargo, **como de oficinas virtuales que comprenderán las opciones tecnológicas para la presentación de PQRs, tales como la página web del operador y al menos una red social.** Lo anterior, de conformidad con las siguientes reglas:

En relación con las oficinas de atención al usuario, los operadores deben disponer de dichos puntos de atención para recibir, atender, tramitar y responder las PQR, en todas las capitales de departamento en las cuales presten los servicios a su cargo. Para el efecto, los operadores pueden suscribir acuerdos con otros operadores de servicios de telecomunicaciones que puedan brindar dicha atención.

**Sin perjuicio de lo anterior y con el fin de evitar el desplazamiento de los suscriptores y/o usuarios entre diferentes áreas geográficas, los operadores deben establecer mecanismos que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR en todos los municipios donde presten los servicios a su cargo, mediante, por ejemplo convenios con sus distribuidores comerciales, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo.**

Las oficinas de atención al usuario u oficinas de PQR, deben ser claramente identificables por parte de los suscriptores y/o usuarios, de manera que no se presente confusión en relación con las oficinas dispuestas para el pago o venta de servicios.

En cuanto a las oficinas virtuales, los operadores deberán asegurar el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQRs. Para tal efecto, deberán disponer permanentemente de una opción para la presentación y trámite de PQRs en su sitio web y contar con la habilitación de al menos una opción para la presentación, esto es, recepción de PQRs en una página de una red social. En ambos casos, los operadores darán respuesta oportuna a las PQRs a través del correo electrónico que como dirección de notificación ha sido suministrada al momento de la presentación de la PQR, por parte del suscriptor y/o usuario peticionario o recurrente. **Lo anterior, debe estar disponible para los usuarios, a partir del 1º de octubre de 2010.**

La red social deberá estar en idioma español y deberá ser la que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia, de acuerdo con la información que para el efecto publique en el Informe Sectorial el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El operador deberá cargar en su sitio web el Formato contenido en el Anexo II de la Resolución 1732 de 2007. Igualmente, deberá cargar dicho formato en la página de la red social referida, o al menos disponer de un enlace de acceso directo al formato de la página web desde la página de red social, garantizando los máximos niveles de seguridad y confidencialidad de la información que el usuario presente. El operador deberá informar a los usuarios permanentemente a través de su página web sobre estas opciones y divulgar en medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida. **Lo anterior, debe estar disponible para los usuarios, a partir del 1º de octubre de 2010.**

En las oficinas virtuales deberá advertirse al peticionario o recurrente sobre la utilización del formato para la presentación de las PQRs. Respecto de la constancia de presentación de la PQR y el código único numérico de que trata el parágrafo del artículo 73 de la Resolución 1732 de 2007,



deberán suministrarse de inmediato al peticionario o recurrente a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación.

El operador debe garantizar los máximos niveles de seguridad en el tratamiento adecuado de la información, en la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs, de conformidad con las normas en materia de privacidad y confidencialidad de la información.

Por su parte, para la presentación de sus PQRs a través de las oficinas virtuales, el suscriptor y/o usuario en su calidad de peticionario o recurrente, deberá utilizar el formato mencionado, de manera que la información contenida en su PQR, especialmente la de carácter confidencial y privado, no esté disponible al público.

La recepción, atención, trámite y respuesta de PQRs que se surta a través del sitio web y de la página de la red social a la que se hace referencia, deberán observar integralmente las reglas previstas en el capítulo 8 de la Resolución 1732 de 2007, especialmente lo que se refiere al derecho del usuario en el seguimiento del estado de la PQR.

Los operadores deberán poner en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, la existencia y localización de las oficinas físicas y virtuales referidas, a través de los mecanismos mencionados en el artículo 8.4 de la Resolución 1732 de 2007.

En todo caso, los operadores deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQRs que les sean trasladadas a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para tal fin por parte del Gobierno Nacional, incluidas las PQRs presentadas a través de redes sociales o medios electrónicos, las cuales serán respondidas a los peticionarios o recurrentes a través del mismo medio utilizado por éstos, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Finalmente, le reiteramos que es competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio la verificación del cumplimiento por parte de los proveedores de las obligaciones relacionadas con la disposición de Oficinas de Atención al Usuario.

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

Cordial Saludo,

*Mariana Sarmiento A.*

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO.**

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado por Competencia:

Doctora **CAROLINA GARCIA MOLINA**, Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones -SIC-(Con anexo)

gvt