



Rad. 201170004
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRO	
Radicación:	 * 2 0 1 1 5 0 0 8 7 *
Fecha:	18/01/2011 - 09:39:25
Proceso:	4000 ATENCIÓN CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	ALEXANDER SUÁREZ
Asunto:	ATENCIÓN A SU QUEJA CONTRA PROVEEDOR

CRC

Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia



Señor
ALEXANDER SUÁREZ
Calle 119 a 57-60 apto 514 T4
Ciudad

REF: Atención PQR

RECIBIDA
 11/12/2011
 PARQUE DE PROVENZA
 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Estimado Señor Suárez,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, acusa recibo de su comunicación radicada internamente en nuestra Entidad bajo el número 201170004 relacionada con la no atención por parte de un proveedor de una PQR por teléfono.

Al respecto le informamos que, la Resolución CRC 1732 de 2007, sobre el Régimen de Protección a los Usuarios, establece en el artículo 76 Los operadores de telecomunicaciones deben poner a disposición permanente de los suscriptores y usuarios un número gratuito de atención. Adicionalmente, en cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el operador reciba, atienda, tramite y responda las PQR; así como para acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y ofertas, y en general, sobre todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio. La opción relacionada con las PQR, debe estar dentro de las tres (3) primeras del menú.

De lo anterior es claro que, es obligación del proveedor de redes y servicios, contar con una línea gratuita de atención a PQR, y en tal sentido, se deberá informar al usuario en la factura, el número telefónico dispuesto para tal fin.

Así las cosas, si bien los proveedores cuentan con oficinas de atención al usuario, tanto en las diferentes ciudades donde prestan los servicios a su cargo, como de oficinas virtuales, la recepción de peticiones, quejas y recursos no necesariamente se debe presentar por estos medios, sino que, la opción telefónica, es una opción igualmente válida que las oficinas físicas de atención que pueda tener un proveedor para la atención de dichas peticiones, tal es así que, la misma regulación dispone que... *"los operadores deben mantener disponible para consulta, en cualquier momento por parte de los peticionarios, evidencias de las respuestas otorgadas a sus PQR a través de la línea gratuita de atención al usuario,* tal y como lo dispone el artículo anteriormente transcrito.

Adicionalmente, la citada Resolución 1732 en el 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 siguientes 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, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1341 de 2009.

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.crc.com.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 otra aclaración que requiera.

Cordialmente,

RICARDO OSPINA NOGUERA
Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas

PAB

PB.