



CRC

Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

Rad. 201170281 - 201170280
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Señor

ROBERT GAMBOA

roberth_alexanderg@hotmail.com

Tel. 3114407807

cil 24a #56-35 apto 103-4 portal del salitre
Bogotá D.C

X mail

Prosperidad
para todos

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 1 5 0 7 0 2 *
Fecha:	11/03/2011 - 14:56:52
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	ROBERT GAMBOA
Asunto:	SU QUEJA CONTRA EL PROVEEDOR

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 11-031767- -00000-0000

Fecha: 2011-03-15 13:10:18
Tra. 328 NODOMICILIA
Act. 411 PRESENTACION

Dep. 3001 GRUPOTELECO
Eve: 328 DENUNCIAS
Folios: 5

REF: QUEJA CONTRA EL PROVEEDOR DE REDES Y SERVICIOS

Estimado Señor Gamboa,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de sus comunicaciones radicadas internamente en esta entidad bajo los números 201170281 - 201170280, por medio de las cuales manifiesta su inconformidad con el proveedor de redes y servicios por bloqueo de páginas web.

Al respecto, inicialmente le aclaramos que la entidad a la que usted ha dirigido la copia de su comunicación es la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, 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 tales condiciones, le manifestamos que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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.**

No obstante, en el caso de los servicios de telefonía y acceso a Internet, es la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, 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.

De acuerdo con lo anterior, paralelo a esta comunicación **corremos traslado a la mencionada Superintendencia, conforme a los términos del artículo 33 del Código Contencioso Administrativo**, por considerarla entidad competente para conocer de la presunta irregularidad que menciona, en razón a ello amablemente le sugerimos ponerse en contacto con la misma para los fines pertinentes.

En cuanto al tema objeto de su queja, 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. De esta manera, este régimen establece en el artículo 8 que los operadores de telecomunicaciones, antes de la celebración de los contratos y en todo momento durante su ejecución, deben suministrar a los suscriptores y/o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado.



Carrera 7 No. 77 - 07 Pisos 9 y 10
Tel. +57 1 3198300 Fax +57 1 3198301
01-8000-919278

www.crcom.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia

Ahora bien, dentro de las obligaciones de calidad de servicio que establece la Comisión a los proveedores de redes y servicios que presten el servicio de Internet de acuerdo al artículo 2.3 de la resolución 1740 de 2007 establece que éstos no podrán bloquear el acceso a páginas web o el uso de aplicaciones en la red, sin el consentimiento expreso del usuario, salvo en aquellos casos que por disposición legal o reglamentaria estén prohibidas o su acceso sea restringido.

Sumado a lo anterior, le informo que de acuerdo con el artículo 113 de la Resolución CRT 1732 de 2007, los operadores de telecomunicaciones que presten servicios de acceso a Internet, deben atender las solicitudes que les formulen sus suscriptores respecto al bloqueo del acceso a sitios web específicos que no puedan ser bloqueados directamente por el suscriptor.

Si usted cree que el operador a vulnerado sus derechos, usted tiene derecho a presentar una petición, solicitud o queja ante la empresa, a través de una comunicación escrita que debe radicar en cualquiera de las oficinas de PQR que aparecen en la factura, llamando a la línea gratuita de atención de la empresa, o si lo prefiere a través de la página web de la empresa que le presta los servicios o la página de red social de la misma. Estas dos últimas opciones, también conocidas como oficinas virtuales, estarán disponibles para los usuarios, a partir del 1º de octubre de 2010.

Es importante que al momento de presentar su petición o queja, informe claramente el nombre de la empresa a la que se dirige, su nombre, identificación y dirección de notificación y los hechos en que se fundamenta su solicitud. En caso de que los usuarios deseen presentar sus PQRs a través de la página web de la empresa o la página de red social de la misma, deberán utilizar en todo caso el formato dispuesto por la empresa para tal fin, el cual será conservado por ésta en forma oculta de manera que la información personal y confidencial de los usuarios sea conservada con los máximos niveles de seguridad por parte de su empresa.

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 hábiles, para darle respuesta, este término podrá ampliarse 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 la empresa 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.



CRC
Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

**Prosperidad
para todos**

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.crcom.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 PQR's

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

Cordial saludo,

RICARDO OSPINA NOGUERA

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas

AJF
AJF

Traslado por Competencia:

Doctora

MARTHA CECILIA CARO PUERTA

Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones

Superintendencia de Industria y Comercio

info@sic.gov.co



Carrera 7 No. 77 - 07 Pisos 9 y 10
Tel. +57 1 3198300 Fax +57 1 3198301
01-8000-919278
www.crcom.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia