

Se envío x correo postexpres gui 2: 440578149040

20-06-2011



CRC
Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPUBLICA DE COLOMBIA

**Prosperidad
para todos**

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 1 3 2 1 3 6 *
Fecha:	20/06/2011 - 08:59:53
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	OLGA LUCIA GÓMEZ SALAZAR
Asunto:	CONCEPTO ART. 8.4.-RESOL. 1732 Y 3066

Rad. 201132381
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Doctora
OLGA LUCIA GÓMEZ SALAZAR
Primer Suplente del Gerente
Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S.A. ESP
Carrera 15 Calle 36
Bucaramanga, Santander
Tel: 7-6309201
Fax: 7-6339444

REF: Concepto artículos 8.4 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y 11.8 de la Resolución 3066 de 2011

Respetada doctora Olga Lucía,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201132381, mediante la cual solicita a esta Comisión emitir concepto sobre la viabilidad de mantener en las carteleras de las oficinas de atención al usuario un listado enunciativo de la información establecida en los artículo 8.4 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y 11.8 de la Resolución 3066 de 2011. Para ello, suministra como ejemplo el volante a utilizar en dichas carteleras.

Al respecto, precisa que en el listado se informará que el detalle de la información se encuentra disponible en la página WEB de la empresa y que ésta puede ser suministrada en cualquier momento a través de la línea de atención al cliente ó en cualquier medio físico o magnético. Igualmente, aclara que la información del nivel de calidad ofrecido¹, y los indicadores de atención al cliente², serán publicados de manera separada en las carteleras de las oficinas de atención.

En atención a su solicitud, inicialmente es importante recordar que el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de comunicaciones establecido a través de la Resolución 3066 de 2011 entra en vigencia a partir del 1º de Octubre de 2011 y entre tanto continúa vigente el Régimen establecido en la Resolución CRT 1732 de 2007. Debe observarse, que dentro de los principales objetivos de los dos regímenes se encuentra el de mantener debidamente informado a los usuarios sobre los servicios contratados y sus derechos sobre los mismos.

En todo caso sobre la obligación de publicación de información establecida en los artículos 8.4 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y 11.8 de la Resolución 3066 de 2011, debe tenerse en cuenta que la exigencia regulatoria se refiere a:

- Mantener en la página web del proveedor permanentemente publicada y actualizada la información a que se hace referencia en los artículos 8.4 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y 11.8 de la Resolución 3066 de 2011.

¹ De que trata el literal k) del artículo 8.4. de La Resolución 1732 de 2007 y en el literal L) de la resolución 3066 de 2011

² Establecidos en los artículos 84 de la Resolución 1732 de 2007 y 53 de la Resolución 3066 de 2011.



Carrera 7 No. 77 - 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300
Fax: +57 (1) 3198301
01-8000-919278
www.crccom.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia



- Publicar en un lugar visible de cada una de las oficinas de atención el listado de la información a que hacen referencia los artículos 8.4 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y 11.8 de la Resolución 3066 de 2011. En este listado se debe indicar que la información allí relacionada se encuentra disponible para consulta en la página web del proveedor y en la oficina de atención, en este último caso, precisando el lugar donde se puede consultar o la persona que puede suministrar la información.
- Tener disponible en las oficinas de atención, para consulta de los usuarios que así lo soliciten, la información detallada a que hacen referencia los artículos 8.4 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y 11.8 de la Resolución 3066 de 2011.

Como puede apreciarse, la obligación de publicación en oficinas se refiere al listado de la información que ordenan los referidos artículos 8.4 y 11.8 debe ser suministrada a los usuarios. Sin embargo, es pertinente aclarar que los proveedores pueden facilitar, mediante publicación en cartelera, aquella información que es precisa y concisa como lo son las direcciones físicas o virtuales y líneas de atención, de las que tratan los literales b, c, d y j del artículo 11.8 de la Resolución 3066 de 2011.

De otra parte, es pertinente precisar que es obligatoria la publicación de los indicadores de atención al usuario de los que tratan los artículos 8.4 de la Resolución 1732 de 2007 y 53 de la Resolución 3066 de 2011. Esto a pesar de que dicha información también se encuentre contenida en el listado señalado en los artículos 8.4 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y 11.8 de la Resolución 3066 de 2011.

Así las cosas y frente al modelo de volante a publicar en sus oficinas de atención y la información que se dejará disponible para consulta en las mismas, recomendamos tener en cuenta los criterios antes descritos, los cuales son totalmente acordes con lo señalado en las Resoluciones CRT 1732 de 2007 y CRC 3066 de 2011.

En los anteriores términos y de conformidad con lo establecido en el artículo 25 del Código contencioso Administrativo, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a realizar cualquier aclaración que requiera al respecto.

Cordial saludo,

RICARDO OSPINA NOGUERA

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas

GVI



SC-1390-1



049-1

Carrera 7 No. 77 - 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300
Fax: +57 (1) 3198301
01-8000-919278
www.crc.com.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia