

Proyecto de Resolución

Borrador

“Por la cual se modifican los artículos 78 y 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007”

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que mediante Resolución CRT 1732 de 2007, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) hoy Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, como resultado de los estudios adelantados en el marco del proyecto de *“Modificación al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”*.

Que esta Comisión considerando los cambios presentados en el sector y las exigencias de los usuarios, en procura de una constante actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, ha efectuado las siguientes modificaciones a la Resolución CRT 1732 de 2007: Resoluciones CRT 1764 de 2007¹, CRT 1812 de 2008², CRT 1890 de 2008³, CRT 1940 de 2008⁴, CRT 2015 de 2008⁵, CRT 2029 de 2008⁶, CRT 2107 de 2009⁷, CRC 2209 de 2009⁸, CRC 2229 de 2009⁹ y CRC 2258 de 2009¹⁰.

Que mediante la promulgación de la Ley 1341 de 2009 se definieron los principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, se creó la Agencia Nacional de Espectro y se dictaron otras disposiciones.

Que con el propósito de reglamentar la Ley 1341 citada, en lo que a la organización y funcionamiento de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se refiere, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2888 de 2009, señalando en el inciso 3º de su artículo 1º que los actos administrativos de carácter general expedidos por esta Comisión, con fundamento en las funciones que le fueron asignadas en normas anteriores a la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, continúan vigentes. En este sentido, el régimen de protección de los derechos de los

¹ *“Por la cual se modifica la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

² *“Por la cual se modifica el artículo 111 de la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

³ *“Por la cual se deroga el Anexo 3 de la Resolución CRT 087 de 1997, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

⁴ *“Por la cual se expide el Régimen Unificado de Reporte de Información de los operadores de telecomunicaciones a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones”.* Modificatoria del reporte de indicadores de los procesos de atención al suscriptor y/o usuarios.

⁵ *“Por la cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

⁶ *“Por la cual se modifican los artículos 8.4, 41 y 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

⁷ *“Por la cual se modifica el artículo 24 de la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

⁸ *“Por la cual se precisan algunas disposiciones regulatorias relativas al Reporte de Información de los actuales prestadores de servicios de TPBC y TMR”.*

⁹ *“Por lo cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

¹⁰ *“Por la cual se modifican los artículos 22 y 23 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y los artículos 1,8 y 2,4 de la Resolución CRT 1740 de 2007”.*

suscriptores y/o usuarios expedido con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley mencionada, se encuentra vigente, salvo aquellas disposiciones que fueron derogadas con la entrada en vigencia de la Ley 1341 citada, tal y como se mencionará más adelante.

Que la Ley 1341 de 2009 estableció el marco normativo de protección al usuario de servicios de Comunicaciones, el cual consagra la protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, así como disposiciones en materia de derechos y obligaciones de dichos usuarios, indicando que el régimen jurídico de protección al usuario de los mencionados servicios será el dispuesto por la CRC, de conformidad con lo establecido en los numerales 1 y 3 del artículo 22 así como el artículo 53 de dicha Ley.

Que en su artículo 73 la Ley 1341 de 2009 estableció que a las telecomunicaciones y a las empresas que prestan los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada, Telefonía Local Móvil en el sector rural y Larga Distancia, no les será aplicable la Ley 142 de 1994 respecto de estos servicios, salvo lo establecido en los artículos 4, 17, 24, 41, 42 y 43 de la citada Ley 142.

Que el artículo 97 de la Resolución CRT 1732 de 2007, se fundamentó en la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994. Por su parte, la denuncia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana regulada por los artículos 98 al 106 de la Resolución CRT 1732 de 2007, se sustentó en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, reglamentado por el Decreto 3130 de 2003, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

Que como consecuencia de lo anterior, a partir de la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009¹¹, han sido derogados los artículos 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105 y 106 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

Que al efectuar una revisión jurídica del actual régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios contenidos en la Resolución CRT 1732 de 2007 y sus modificaciones, con ocasión de la entrada en vigencia del nuevo marco establecido en la Ley 1341 de 2009, esta Comisión identificó la necesidad de modificar únicamente los artículos 78 y 86 de la Resolución CRT 1732, a efectos de reflejar en dichas disposiciones los cambios introducidos por virtud de la Ley 1341 de 2009 en materia de peticiones, solicitudes y recursos, y de la emisión de conceptos de legalidad de los contratos de los proveedores con los usuarios por parte de esta Comisión.

Que en relación con las peticiones, solicitudes y recursos, el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 modificó el término para resolver las solicitudes y recursos de los usuarios, señalando que: *"Las solicitudes de los usuarios, así como los recursos de reposición y de apelación, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por el proveedor, o su interposición o recibo en la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control, respectivamente"*, mientras que el artículo 78 de la Resolución CRT 1732 de 2007 dispone un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día en que sean presentados éstos.

Que igualmente el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, dispuso que: *"el plazo para responder las solicitudes de los usuarios, así como los recursos de reposición y apelación podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias previa motivación"* (NFT).

Que el inciso final del artículo 78 de la Resolución CRT 1732 de 2007, prevé una regla especial para el reconocimiento del silencio administrativo positivo, señalando un término de setenta y dos (72) horas

¹¹ Publicada en el Diario Oficial número 47426.

siguientes a la solicitud del usuario para su reconocimiento, además, establece la posibilidad para el peticionario o recurrente de solicitar ante la autoridad de inspección, vigilancia y control el reconocimiento de dichos efectos y la imposición de sanciones. Por su parte, el artículo 54 de la Ley 1341, señaló expresamente que el silencio administrativo positivo opera de pleno derecho una vez vencido el término de los quince (15) días hábiles para resolver las solicitudes y recursos, siendo claro que el reconocimiento del silencio administrativo referido no requiere solicitud de parte, ni requisitos adicionales, así como tampoco hace referencia a la posibilidad que tiene el usuario de solicitar a la autoridad de inspección, vigilancia y control la imposición de sanciones.

Que en relación con la emisión del concepto de legalidad de los contratos de los proveedores con los usuarios, el artículo 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, modificado por la Resolución CRT 1890 de 2008, contempla la revisión de legalidad de los contratos de condiciones uniformes únicamente para los prestadores de servicios de TPBC, el cual tuvo como fundamento lo dispuesto en el artículo 73.10 de la Ley 142 de 1994. Por su parte, el numeral 17 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, reitera en cabeza de la CRC la función de emitir conceptos de legalidad sobre los contratos de proveedores de servicios con los usuarios, sin asociar dicha facultad a un determinado servicio, o a una determinada manera de ejercer dicha función. En este punto, vale la pena mencionar que los contratos de condiciones uniformes a que se refiere la regulación expedida por esta Comisión, a partir de la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, para todos los efectos regulatorios equivalen a los contratos de prestación de servicios suscritos entre los proveedores con sus usuarios, de que trata la Ley.

Que en consecuencia, la CRC identifica la necesidad de modificar el artículo 86 de la Resolución CRT 1732 citada, en el sentido de precisar que la Comisión en cumplimiento de sus funciones, emitirá conceptos de legalidad para los proveedores de servicios con base en la regulación vigente, de oficio y a petición de parte.

Que en el marco de la primera fase del proyecto regulatorio de revisión integral del régimen protección de los derechos de los usuarios frente a la Ley 1341 de 2009, la CRC elaboró la propuesta regulatoria y el documento soporte que fueron publicados el día XX de XXXXX de 2010, para comentarios de todos los interesados, hasta el XX de XXXX de 2010.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas allegadas, el cual fue aprobado por el Comité Comisionados según consta en el Acta No. XXX del XX de XXXX de 2010 y posteriormente presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el XX de XXXX de 2010.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1. Modificar el artículo 78 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

***"ARTÍCULO 78. TÉRMINO PARA RESPONDER 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 se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició 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”.

Artículo 2. Modificar el artículo 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 86. REVISIÓN DE LEGALIDAD. *Los contratos de condiciones uniformes que adopten los operadores de servicios de TPBC y cualquier modificación a los mismos, que se aparten total o parcialmente del contrato tipo establecido por esta Comisión, pueden ser puestos a consideración de este organismo para que se pronuncie sobre su legalidad, identificando de manera precisa los aspectos en que se apartan del contrato tipo contenido en el Anexo II de la presente resolución.*

Igualmente, corresponde a esta Comisión emitir concepto de legalidad sobre los contratos entre proveedores de redes y servicios de comunicaciones y sus respectivos usuarios, a petición de parte o de oficio. De parte, en relación con los contratos que se sometan a su consideración y sobre sus modificaciones. De oficio, cuando la CRC identifique la existencia de elementos que puedan afectar la libre y leal competencia, la protección de los derechos de los usuarios, la calidad, la eficiencia o la adecuada provisión de los servicios”.

Artículo 3. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C., a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CDG/SMUP/APV