

**FACULTAD DE DERECHO
PROGRAMA DE DERECHO
BOGOTÁ D.C.**

LICENCIA CREATIVE COMMONS: Atribución - NoComercial 2.5 Colombia (CC BY – NC 2.5).

AÑO DE ELABORACIÓN: 2015

TÍTULO: La indebida reglamentación por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) del Derecho de Petición para los Servicios de Comunicaciones.

AUTOR: Palacios Sánchez, Diego Fernando

DIRECTOR: Trujillo Maza, Andrés

MODALIDAD: Trabajo de investigación

PÁGINAS: **TABLAS:** **CUADROS:** **FIGURAS:** **ANEXOS:**

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES, DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN
 2. ANÁLISIS DEL MARCO ESTATUTARIO EN EL DERECHO DE PETICIÓN
 3. LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS EN LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES
 4. ILEGALIDAD DE LAS REGLAMENTACIONES EXPEDIDAS POR LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC) Y LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO ENTORNO AL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN EN SERVICIOS DE COMUNICACIONES
 5. CONCLUSIONES
- REFERENCIAS
ANEXOS

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



DESCRIPCIÓN: En el presente trabajo de grado se aborda el problema existente entre la regulación del derecho fundamental de petición que han expedido la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en el sector de los Servicios de Comunicaciones y su franco desconocimiento a los presupuestos constitucionales que se disponen para el exclusivo desarrollo de este tipo de derechos reservado sólo a través de una Ley Estatutaria.

METODOLOGÍA: A través de una metodología deductiva, basada en el análisis legislativo y jurisprudencial, se proponen soluciones para los usuarios de los servicios de comunicaciones para la interposición de sus peticiones, quejas, reclamos y recursos para el escenario donde los actos administrativos expedidos por las entidades antes mencionadas sean retirados de la órbita jurídica.

PALABRAS CLAVES: Derechos fundamentales, servicios de comunicaciones, derecho de petición, ley estatutaria, peticiones, quejas, reclamos y recursos, Superintendencia de Industria y Comercio, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

CONCLUSIONES:

Primera: La importancia que tienen los organismos como la SIC y CRC en el sector de las comunicaciones les ha permitido concentrar a su disposición y arbitrio, posiciones irregulares frente a los derechos de los usuarios, cuyas consecuencias se ven reflejadas no solamente en las sanciones administrativas, sino que también ponen en riesgo la seguridad jurídica de nuestro sistema. Aunque las medidas de organismos como la SIC y CRC se justifican en la defensa del usuario y el equilibrio en las relaciones en que el mismo interviene, las mismas no pueden ser razón para la violación de la reserva estatutaria que se impone. De lo visto, se evidencian casos en los que dichos organismos a través de la regulación indebida del derecho de petición, dentro de las diferentes instancias del procedimiento administrativo, fijan reglas para la atención de PQR's que no se acompañan con el marco legal establecido en Colombia, tales como la Resolución 3066 de 2011 y la Circular Unica, en donde existe una regulación expedita a este derecho fundamental lo cual constituye una extralimitación a las funciones de regulación.

Segunda: La actitud de cualquier tipo de organismo, cuya función sea salvaguardar los derechos de los usuarios de algún sector de servicios, depende

en gran parte de la clase de relación que se mantiene entre los proveedores del servicio y los usuarios, que en la mayoría de los casos es asimétrica. De todos modos, los métodos para eliminar esta distancia, en vez de perseguir un equilibrio idóneo entre las partes, en ciertas ocasiones resultan más lesivos para la posición del prestador del servicio, hecho que coloca en desventaja cualquier tipo de relación.

Como consecuencia de lo anterior, los proveedores de los servicios de comunicaciones se han visto avocados a cumplir las exigencias que no guardan relación alguna con la función regulada, conduciéndoles a cumplir reglas de procedimiento que en ningún caso cuentan con un soporte jurídico legal coherente. Por ejemplo, se le ha impuesto formas explícitas de responder peticiones, tiempos de respuesta, formas de notificar y relaciones detalladas de registros que han generado asumir cargas desproporcionales a las dispuestas en la ley.

Tercera: Tal y como se manifestó, la solución a este problema está en el desarrollo de regulación adecuada y enmarcada con los requisitos constitucionales sobre el procedimiento aplicable para la atención del derecho de petición contenidos en la Constitución y la Ley Estatutaria 1755 de 2015. Teniendo presente dicho marco regulatorio, todas las decisiones que las autoridades de regulación, vigilancia y control para el sector de las comunicaciones tendrían un sustento legal adecuado, lo cual fortalecería la seguridad jurídica promulgada por los diferentes organismos, incluyendo, las sanciones administrativas. Además, se tendría la certeza de que las decisiones administrativas adoptadas contra los proveedores de este tipo de servicios estarían ajustadas a derecho y reflejarían el castigo económico al proveedor de servicio.

Para los casos de duda, o de vacío legal, según la posición adoptada hasta ahora, sería pertinente remitirse a la doctrina probable de las Altas Cortes, ya que al tener una uniformidad en los conceptos tales como el contenido, detalle y alcance del derecho de petición, sin lugar a dudas tienen una fuerza normativa importante, recordando que esta doctrina proviene de autoridades otorgadas constitucionalmente.

Cuarta: La idea de implementar métodos y regímenes para la protección de los usuarios debe siempre guardar las proporciones entre el equilibrio y la posición de las partes en el mercado, teniendo en cuenta que no se le puede exigir las mismas reglas de juego a las partes que intervienen y mucho menos en el escenario de

una prestación de servicio, donde uno garantiza la prestación y el otro se compromete a su buen uso y provecho. Dicho equilibrio debe ser establecido solamente por el ente que tiene las facultades para ello, siempre, atendiendo la posición de las partes en el mercado. Cualquier ejercicio de regulación debe atender los principios del debido proceso administrativo, legalidad e interdicción de la arbitrariedad que garanticen el ejercicio reglado de las funciones administrativas a cargo.

En este mismo sentido, al existir una coherencia entre las facultades legales otorgadas a las entidades estatales y sus funciones ejercidas, no habría transgresión alguna a los ordenamientos legales, ya que su actuar siempre estaría dentro de los límites constitucionales.

La presente investigación pone de presente temas importantes del acontecer jurídico, revisados desde una óptica crítica, que permite establecer los factores e inconvenientes en el desarrollo de la actividad regulatoria, con el fin de entender en un primer momento la forma en la que funciona dicha actividad al interior de las entidades públicas, y que adicionalmente, sienta las bases para la adopción de medidas correctivas, en los puntos e inconsistencias identificadas.

Tratar dichos temas, dentro del marco investigativo, proporciona herramientas a las personas que trabajan en el sector y desean entender la forma en el que funciona y, por otro lado, desde la óptica del consumidor, permite la revisión de los inconvenientes que les afecta con la finalidad de disminuir la brecha existente frente a los proveedores de servicios.

FUENTES:

DOCTRINA

Ayalde, L.V., (2011) Revista de Derecho de la Competencia Vol. 7 No. 7 (enero-diciembre 2011); págs. 127-190. El derecho de la competencia en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones –TIC, Bogotá D.C., Colombia. ISSN 1900-6381.

Buenahora, J., (1997), La Democracia en Colombia: Un proyecto en construcción., Santafé de Bogotá, Colombia. Tercer Mundo Editores.

López, K. M, y Amado, C., (2014) Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías. No. 12 (julio-diciembre 2014); pág. 18. Principio de eficacia constitucional de la función de vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de Telefonía Móvil Celular, Bogotá D.C., Colombia. ISSN 1909-7786.

Martínez, G.J, (2002), *Derecho de Petición*, Bogotá D.C, Colombia, Leyer.

Najar, J. E. (1999). Ejercicio de la Función Legislativa. Centro de Investigaciones Jurídicas y Socioeconómicas para el Desarrollo- Justicia y Desarrollo, págs. 5-6 Santa Fe de Bogotá, Colombia.

Revista de la Academia Colombiana de Jurisprudencia, números 151/152 (1992), págs. 239-240, Bogotá D.C., Colombia.

Sanchez, R (1991) Revista No. 5. Vigencia de las ideas de la revolución francesa en la América latina del siglo XX, págs. 99-106. Bogotá D.C., Colombia.

LEGISLACIÓN

Circular Externa Conjunto Ministerio de Comunicaciones 001, Superintendencia de Industria y Comercio 011, Comisión de Regulación de Telecomunicaciones 038 y Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 004 de 2001. Septiembre 22 de 2001. DO No. 44.559.

Constitución de Cúcuta. Agosto 30 de 1821.

Constitución Política de Colombia. Julio 7 de 1991a.

Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano. 1789. Asamblea Nacional Constituyente. Francia

Decreto 01 de 1884. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo. Enero 2 de 1984. Presidencia de la República. DO No. 36.439.

Decreto 1130 de 1999. Por el cual se reestructuran el Ministerio de Comunicaciones y algunos organismos del sector administrativo de comunicaciones y se trasladan funciones a otras entidades. Ministerio de Comunicaciones. Junio 29 de 1999. DO No. 43.625.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



Decreto 1842 de 1991. Por el cual se expide el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios. Julio 22 de 1991. Presidencia de la República. DO No. 39.925.

Decreto 2153 de 1992. Por la cual se reestructura la Superintendencia de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones. Diciembre 30 de 1992. Ministerio de Desarrollo Económico. DO No. 40.704.

Decreto 266 de 2000. Por el cual se dictan normas para suprimir y reformar las regulaciones, trámites y procedimientos. Febrero 22 de 2000. Presidencia de la República. DO No. 43.906.

Decreto 2974 de 1968. Por la cual se reorganizó el Ministerio de Fomento y se dictaron otras posiciones. Diciembre 3 de 1968. Presidencia de la República. DO No. 32.678.

Ley 1341 de 2009. Por medio de la cual 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 del Espectro y se dictaron otras disposiciones. Congreso de la República. Julio 30 de 2009. DO No. 47.426.

Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Congreso de la República. Julio 11 de 1994. DO No. 41.433.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Congreso de la República. Enero 18 de 2011. DO No. 47.956.

Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Congreso de la República. Octubre 12 de 2011. DO No. 48.220.

Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Congreso de la República. Junio 30 de 2015. DO. 49.559.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Congreso de la República. Diciembre 29 de 1998. DO No. 43.464.

Ley 555 de 2000. Por la cual se regula la prestación de los Servicios de Comunicación Personal, PCS y se dictan otras disposiciones. Congreso de la República. Febrero 2 de 2000. DO No. 43.883.

Ley 689 de 2001. Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994. Congreso de la República. Agosto 28 de 2001. DO No. 44.537.

Resolución 087 de 1997. Por medio de la cual se regula en forma integral los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada (TPBC) en Colombia. Comisión de Regulación de Telecomunicación. Septiembre 15 de 1997. DO No. 43-128.

Resolución 1732 de 2007. Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones. Comisión de Regulación de Telecomunicación. Septiembre 17 de 2007. DO No. 46.756.

Resolución 270 de 2000. Por la cual se dictan normas sobre Protección a los Usuarios para la Prestación de Servicios Públicos no Domiciliarios de Telecomunicaciones. Comisión de Regulación de Telecomunicación. Junio 22 de 2000a. DO No. 44.052.

Resolución 3066 de 2011. Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones. Comisión de Regulación de Telecomunicación. Mayo 18 de 2011. DO No. 48.073.

Resolución 336 de 2000. Por la cual se dictan normas sobre Protección a los Suscriptores y Usuarios de los Servicios Públicos no Domiciliarios de Telecomunicaciones. Comisión de Regulación de Telecomunicación. Febrero 9 de 2000b. DO No. 44.323.

Resolución 489 de 2002. Por medio de la cual se expide el Régimen General de Protección a los Suscriptores y Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



se compilan los títulos I, IV, V y VII de la Resolución 087 de 1997 de la CRT. Comisión de Regulación de Telecomunicación. Abril 24 de 2002a. DO No. 44.779.

Resolución 575 de 2002. Por la cual se modifica la numeración de la Resolución CRT 087 de 1997 y se actualizan sus modificaciones en un solo cuerpo resolutivo. Comisión de Regulación de Telecomunicación. Diciembre 13 de 2002b. DO No. 45.031.

JURISPRUDENCIA

Sala de Consulta Civil. No. Único: 11001-03-06-000-2015-00002-00 de 2015. (C. P. Álvaro Namén Vargas. Consideraciones de la Sala; Consejo de Estado. Enero 28 de 2015.

Sentencia C-013 de 1993. (M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; Corte Constitucional de Colombia. Enero 21 de 1993b)

Sentencia C-145 de 1994. (M. P Alejandro Martínez Caballero; Corte Constitucional de Colombia. Marzo 23 de 1994b)

Sentencia C-226 de 1994. (M.P. Alejandro Martínez Caballero; Corte Constitucional de Colombia. Mayo 5 de 1994c)

Sentencia C-256 de 2014. (M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub; Corte Constitucional de Colombia. Abril 23 de 2014).

Sentencia C-319 de 2006. (M.P. Álvaro Tafur Galvis; Corte Constitucional de Colombia. Abril 25 de 2006).

Sentencia C-425 de 1994. (M.P. José Gregorio Hernández Galindo; Corte Constitucional de Colombia. Septiembre 29 de 1994a).

Sentencia C-426 de 2002. (M.P Rodrigo Escobar Gil; Corte Constitucional de Colombia. Mayo 29 de 2002b).

Sentencia C-580 de 2001. (M.P. Clara Inés Vargas Hernández; Corte Constitucional de Colombia. Junio 6 de 2001a)

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



Sentencia C-646 de 2001. (M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; Corte Constitucional de Colombia. Junio 20 de 2001b)

Sentencia C-66 de 1997. (M.P. Fabio Moron Díaz; Corte Constitucional de Colombia. Febrero 11 de 1997b).

Sentencia C-687 de 2002. (M.P. Eduardo Montealegre Lynett; Corte Constitucional de Colombia. Agosto 22 de 2002a).

Sentencia C-756 de 2008. (M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra; Corte Constitucional de Colombia. Julio 30 de 2008)

Sentencia C-791 de 2011. (M.P. Humberto Antonio Sierra Porto; Corte Constitucional de Colombia. Octubre 21 de 2011c).

Sentencia C-818 de 2011. (M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub; Corte Constitucional de Colombia. Noviembre 1 de 2011a)

Sentencia C-836 de 2001. (M.P. Rodrigo Escobar Gil; Corte Constitucional de Colombia. Agosto 9 de 2001c).

Sentencia C-923 de 1999. (M.P. Álvaro Tafur Galvis; Corte Constitucional de Colombia. Noviembre 18 de 1999)

Sentencia de Sala Plena N° C-566 de 1993. (M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; Corte Constitucional de Colombia. Diciembre 2 de 1993a).

Sentencia No. 17477 de 2007. (M.P. Rodrigo Escobar Gil; Consejo de Estado. Sección Tercera. Maro 22 de 2007b)

Sentencia No. 25000-23-24-000-1998-0470-01 (6888) de 2002. (C.P. Camilo Arciniegas Andrade; Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. Marzo 20 de 2002).

Sentencia No. 25000-23-27-000-2001-00321-01 de 2007. (C.P. Rafael E. Ostua de Lafont Pianeta; Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. Agosto 9 de 2007a)

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



Sentencia No. T-294 de 1997. (M.P. José Gregorio Hernández; Corte Constitucional de Colombia. Junio 17 de 1997a).

Sentencia T-002 de 1992. (M.P. Alejandro Martínez Caballero; Corte Constitucional de Colombia. Mayo 8 de 1992a)

Sentencia T-183 de 2011. (M. P. Luis Ernesto Vargas Silva; Corte Constitucional de Colombia. Marzo 15 de 2011b)

Sentencia T-377 de 2000. (M.P. Alejandro Martínez Caballero; Corte Constitucional de Colombia. Abril 3 de 2000a)

Sentencia T-426 de 1992. (M. P. Eduardo Cifuentes Muñoz; Corte Constitucional de Colombia. Junio 24 de 1992b).

DOCUMENTOS

Informe Ponencia para Primer Debate en Plenaria. Reserva Legislativa del Poder Público. Gaceta Constitucional N° 79. Bogotá. D.E, miércoles 22 de mayo de 1991b, páginas 13 y 14. Asamblea Nacional Constituyente.

Guía del Consumidor. Consuma con sumo cuidado. Superintendencia de Industria y Comercio. Extraído de http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/atencion_usuario/Guia_Consumidor.pdf>

PÁGINAS WEB CONSULTADAS

Comisión de Regulación de Regulaciones: www.crcom.gov.co

Superintendencia de Industria y Comercio: www.sic.gov.co

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios: www.superservicios.gov.co

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



LISTA DE ANEXOS:

Anexo 1. Tabla N° 1. Reglas para la aplicación de la Ley Estatutaria en los Derechos Fundamentales.

Anexo 2. Tabla N° 2. Sentencias de la Corte Constitucional. Aplicación de la reserva estatutaria en los Derechos Fundamentales.

Anexo 3. Tabla N° 3. Tipo de queja más frecuente.

Anexo 4. Tabla N° 4. Elementos del derecho de petición en las resoluciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

Anexo 5. Tabla N° 5. Elementos del derecho de petición en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).