



CRC

Rad. 201033695
Cod 4000
Bogotá D.C.

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
	* 2 0 1 0 5 2 4 2 9 *		
Fecha:	24/08/2010 - 15:28:44		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	FLORENTINO RODRIGUEZ		
Asunto:	COBRO SERVICIOS BLOQUEADOS		
		SG 1398-1	049-1

Señor
Florentino Rodríguez
Carrera 23 No. 36 - 16. Oficina 201
Teléfono: 6452002
Bucaramanga, Santander

REF: Cobro de servicio previamente bloqueado- Plan Corporativo

Estimado Señor Rodríguez,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la copia de su comunicación radicada bajo el número 201033695, mediante la cual interpone una queja contra la empresa Telefónica Móviles Colombia S.A. ante el cobro de llamadas internacionales a pesar que previamente se había solicitado al operador el bloqueo de dicho servicio.

En primer lugar es de aclarar que la entidad a la que usted ha dirigido su comunicación es la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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.

Sin embargo, es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la entidad facultada para velar por el cumplimiento del Régimen de Protección al Usuario para los servicios de telecomunicaciones, motivo por el cual corremos traslado de su queja, en forma simultánea al envío de la presente comunicación, a la SIC, de acuerdo con los términos del artículo 33 del Código Contencioso Administrativo; para que sea dicha entidad que en ejercicio de sus facultades investigativas y sancionatorias conozca de su situación.

No obstante a lo anterior, consideramos oportuno manifestarle que mediante Resolución CRT 1732 de 2007, esta Comisión estableció el Régimen de Protección al Usuario de servicios de telecomunicaciones, cuyo ámbito de aplicación fue modificado posteriormente, mediante Resolución CRC 2554 de 2010, quedando expresamente la excepción que se resalta a continuación:

"ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente Régimen aplica a las relaciones surgidas en virtud del ofrecimiento y prestación de los servicios de telecomunicaciones y a las demás generadas en cumplimiento de la regulación vigente, entre los suscriptores y/o usuarios y los operadores de las redes y servicios de telecomunicaciones del Estado, salvo los servicios de Televisión consagrados en la Ley 182 de de 1995 y sus modificaciones, los servicios de Ayuda y Especiales, y de Radiodifusión Sonora de que trata la Ley 1341 de 2009.

Parágrafo. El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de telecomunicaciones en los que las características del servicio y de la



red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas"

En este orden de ideas, si bien, se incluyó un párrafo en el artículo 1º de la Resolución CRT 1732 de 2007, mediante el cual es clara la excepción de aplicación del Régimen de Protección al Usuario contenido en la Resolución mencionada, respecto de los eventos en que se presten servicios de telecomunicaciones en los que las condiciones hayan sido negociadas y pactadas por las partes, casos muy frecuentes respecto de los contratos corporativos. De acuerdo con lo anterior, los contratos negociados entre usuarios corporativos y proveedores de servicios, serán regidos por la legislación comercial.

No obstante, y no conociendo las condiciones de negociación del contrato de su empresa con la compañía Telefónica Móviles Colombia S.A., le sugerimos tener en cuenta esta salvedad, y en todo caso, lo invitamos a conocer el texto de la Resolución CRT 1732 de 2007 que encuentra en nuestra página web ingresando por la siguiente ruta: www.crc.com.gov.co, *Información Ciudadanos*.

Particularmente y de no haber sido negociadas las condiciones de su contrato, le sugerimos tener en cuenta el capítulo VIII relativo a Peticiones, Quejas y Recursos – PQR- y atención al suscriptor y/o usuario, el cual contiene las disposiciones relativas a las peticiones, quejas y reclamos, como mecanismos mediante los cuales, en cualquier tiempo, el usuario teniendo inquietudes frente a su operador, o encontrándose en una situación en la que considera que sus derechos están siendo vulnerados, puede invocar un derecho de petición, queja o reclamo ante su operador, quien tiene la obligación de responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación.

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

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento Argüello

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

CG 09

Traslado a la SIC para lo de su competencia con Anexo
Doctora Carolina García Molina
Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones
SuperIntendencia de Industria y Comercio
Carrera 13 No. 27 – 00
Bogotá, D.C.