



CRC

Rad. 201033754
Cod. 4000
Bogotá D.C.

| | | | |
|-------------|--|---|---|
| CRC | | Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia | |
| Radicación: |  | | |
| | * 2 0 1 0 5 2 5 3 2 * | | |
| Fecha: | 01/09/2010 - 10:28:26 |  |  |
| Proceso: | 4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS | | |
| Destino: | LUIS JAVIER PALACIO NARANJO | | |
| Asunto: | SU PETICION ANTE COMCEL S.A. | | |
| | | SC 1390-1 | 048-1 |

Señor
LUIS JAVIER PALACIO NARANJO
Carrera 75 No 89 - 19
Bogotá D.C.
Tel: 1-6809805 / Cel: 3153412832

REF: Su petición presentada al proveedor Comcel S.A.

Estimado Señor Palacio,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 201033754, mediante remite copia de reclamación presentada al proveedor Comcel S.A. en relación con la aparente irregular asignación y/o suscripción de líneas telefónicas a su nombre y de presuntos indebidos cobros por el uso de tales líneas.

Al respecto, consideramos de su interés invitarlo a consultar la página www.comusuarios.gov.co donde encontrará las respuestas a las preguntas más frecuentes sobre los derechos de los usuarios frente a los servicios de telecomunicaciones.

Igualmente lo invitamos a consultar en la página web www.crc.com.gov.co la Resolución CRC 1732 de 2007¹, **particularmente, 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, usted como 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 siguientes a la fecha de la presentación de su comunicación.

Así mismo, es de aclarar que la entidad a la que usted ha dirigido 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 ese sentido, la entidad ha expedido el Régimen de Protección de los Derechos de los

¹ Mediante la cual se expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.



Suscriptores y/o Usuarios de los servicios de telecomunicaciones, contenido en la Resolución CRT 1732 de 2007, pero carece de competencia para ejercer funciones de inspección, control y vigilancia respecto de las empresas prestadoras. Es la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, la entidad facultada para el efecto, así como también de velar por el cumplimiento del Régimen anteriormente mencionado.

Por lo anterior, de manera paralela a la presente comunicación y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, damos traslado de su comunicación por competencia a la SIC.

Ahora bien, en lo que relacionado con la activación de servicios, le informo que en el artículo 53.3 de la Ley 1341 de 2009 se establece que las condiciones pactadas a través de los sistemas Call Center, deben ser conformadas por escrito a los usuarios, en un plazo no superior a 30 días y que el usuario puede presentar objeciones a las mismas, durante los 15 días siguientes a su notificación.

Igualmente, le informo que en la Resolución CRC 1732 de 2007, se ha dispuesto lo siguiente en relación con la solicitud de servicios:

"ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE SERVICIOS. *Cuando los operadores de telecomunicaciones activen un servicio o efectúen modificaciones al servicio inicialmente contratado, por solicitud expresa del suscriptor y/o usuario efectuada a través de cualquier medio, o por presunción de la manifestación de su voluntad en los términos previstos en la regulación, entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud o presunción de la voluntad, un escrito en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen el servicio activado o la modificación solicitada, el cual será tenido como un anexo del contrato.*

PARÁGRAFO. *Los operadores de telecomunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de servicios o modificaciones al servicio inicialmente contratado y mantenerlos disponibles, por lo menos seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato, para su consulta por parte del solicitante.* "(NFT)

En la misma norma y frente a los potenciales fraudes que se pueden presentar sobre la red, se establece:

"ARTÍCULO 40. PREVENCIÓN DE FRAUDES. *Los operadores de telecomunicaciones deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin, información que deberá estar disponible para consulta de la CRT y las autoridades de inspección, vigilancia y control.*

En todo caso, cuando los usuarios interpongan PQR que puedan tener relación con presuntos fraudes, los operadores deberán adelantar todas las acciones necesarias para identificar las causas que originaron tal requerimiento y, de no ser fundadas, demostrar materialmente al peticionario, las razones por las cuales no procede lo solicitado.



Industria y Comercio

CRC

Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

Quando se encuentre que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, cumpliendo con las condiciones de seguridad informadas por el operador según lo previsto en el numeral 8.2 del artículo 8 de la presente resolución, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.”(NFT)

En los anteriores términos, damos respuesta a su petición y quedamos atentos a cualquier otra información que requiera.

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento C.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado por Competencia:

Doctora

CAROLINA GARCIA MOLINA

Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones

Superintendencia de Industria y Comercio

info@sic.gov.co

Anexo para SIC: Radicado 201033754 –(3 folios).

 GVI