




Rad. 201070724
Cod. 4000
Bogotá D.C.

x mail

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 0 5 3 6 8 5 *
Fecha:	07/12/2010 - 16:24:15
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	ERICA PATRICIA BENAVIDES RAMOS
Asunto:	SU QUEJA CONTRA MOVISTAR

CRC

Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia



SC 1390-1



049-1

Señora
ERICA PATRICIA BENAVIDES SERRANO
Carrera 28 No. 39 - 53 La Esperanza
Cartagena, Bolívar
E- mail: ericabs27@hotmail.com
Telefono: 5-6745476

REF: Su queja sobre la respuesta suministrada por el proveedor Movistar.

Estimada Señora Erica Patricia,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - acusa recibo de la comunicación radicada internamente bajo el número 201070724, mediante la cual manifiesta inconformidad con la respuesta suministrada por el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones Telefónica Móviles Colombia S.A. (Movistar) a una reclamación por la presunta errada asignación y cobro de un plan tarifario al abonado móvil 3185405312.

Al respecto, inicialmente le debemos 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.

Así mismo, le manifestamos que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, está facultada únicamente para regular el Régimen de Protección al Usuario, lo que significa que no tenemos competencia para pronunciarnos emitiendo juicios de valor sobre el particular. No obstante, en el caso de los servicios de telefonía y acceso a Internet, **es la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, la entidad pública encargada de investigar y sancionar** si a ello hubiere lugar a los operadores sujetos de nuestra regulación en caso de que ellos incumplan las obligaciones legales y regulatorias establecidas frente a sus usuarios.

Ahora bien, con respecto a su inconformidad le informo que en el artículo 8.1 de la Resolución CRC 1732 de 2007¹ se establece que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, al momento de la celebración del contrato, deben entregar a los usuarios y/o suscriptores copia escrita del contrato de prestación del servicio y sus anexos, donde se indiquen las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio.

Dado que es en el contrato de prestación del servicio y sus anexos en que se encuentran estipulados, entre otros aspectos, los servicios contratados, las condiciones de permanencia y las causales de terminación, usted puede verificar los derechos que tiene frente a los posibles

¹ Régimen de Protección a los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones. Actualmente este régimen se encuentra en revisión. La propuesta regulatoria se encuentra publicada en la página web www.crccom.gov.co; ver artículo "Proyecto de Resolución Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"



incumplimientos por parte del proveedor de redes y servicios.

Con respecto al aparente cambio de plan tarifario de manera unilateral por parte del proveedor Movistar, le informo que de acuerdo con establecido en el tercer inciso del artículo 29 de la Resolución CRC 1732 de 2007 tal elección recae exclusivamente en el suscriptor y/o usuario, y los proveedores no pueden ubicar a los suscriptores y/o usuarios en planes que no hayan sido aceptados previamente por éstos.

En el mismo sentido, le informamos que en el artículo 26 de la mencionada norma se encuentra establecido que cuando los proveedores de servicios de telecomunicaciones efectúen modificaciones al servicio inicialmente contratado, por solicitud expresa del suscriptor y/o usuario efectuada a través de cualquier medio, entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud, 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.

Adicionalmente, con relación a un posible cambio tarifario, le informo que de conformidad con el artículo 27 de la Resolución CRC 1732 de 2007 los suscriptores y/o usuarios deben conocer previamente las tarifas que se les aplicarán a los servicios de telecomunicaciones de que harán uso. En consecuencia no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio.

En concordancia con lo anterior, en el artículo 28 de la misma norma se determinó que los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio. En este mismo artículo se indica que en los contratos de prestación de servicios, debe indicarse claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales, los períodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan tarifario.

Se precisa que el incumplimiento por parte del proveedor da derecho al suscriptor a terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.

Igualmente, es importante precisar que el parágrafo del artículo 66 de la Resolución CRC 1732 de 2007 establece que no se podrá suspender el servicio en los casos que se haya presentado una reclamación o recurso antes de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas, y la reclamación o recurso se encuentren pendientes de decisión.

De otra parte, con respecto a un posible reporte a centrales de riesgo, es importante tener en cuenta que el artículo 24 de la Resolución CRC 1732 de 2007 (modificado por artículo 1 de la Resolución CRC 2107 de 2009) establece que éste debe ser previamente informado al suscriptor (con 20 días calendario de anticipación a la fecha de reporte) con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma.

Si antes de la fecha de reporte el suscriptor procede al pago de sumas debidas o niega, bajo la gravedad del juramento, la existencia de la relación contractual con el proveedor, este último debe abstenerse de efectuar el reporte. En caso de que la negación de la relación contractual se realice con posterioridad al reporte, el proveedor informará de inmediato a la administradora del banco de datos que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular.



En el mismo artículo, se indica que en el evento que el reporte de datos se ponga en entredicho a causa de la negación del contrato, el afectado y el proveedor, deberán adelantar todas las acciones pertinentes para determinar la veracidad de sus afirmaciones o en su defecto, estarse a la decisión definitiva proferida por las autoridades competentes. Adicionalmente, se encuentra establecido que los proveedores deben reportar el pago al banco de datos a más tardar diez (10) días después del momento del cese de la mora.

Con respecto a la reclamación presentada, se debe tener en cuenta que a partir del día siguiente a la fecha de radicación de su petición o queja, **la empresa cuenta con 15 días hábiles para darle respuesta**, este término puede ampliarse por uno igual (15 días hábiles) para la práctica de pruebas, lo cual debe ser previamente informado al usuario. **Si llegada dicha fecha, usted no recibe la respuesta, opera de pleno derecho el reconocimiento del silencio administrativo positivo**, es decir, que la empresa accede favorablemente a lo que usted había solicitado y si la empresa no lo hace, usted debe acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio y presentarle las pruebas que tenga como por ejemplo, la copia de la radicación de la PQR, solicitándole el reconocimiento de los efectos del silencio y si lo desea, que se sancione a la empresa por no haber respondido la PQR y por no haber accedido a lo solicitado.

La respuesta entregada por la empresa debe contener como mínimo, el resumen de los hechos manifestados en la petición o queja, la descripción detallada de las acciones adelantadas por la empresa para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión y los recursos que proceden contra la misma, indicando la forma y plazo para su interposición.

Si usted no está conforme con lo decido, tiene cinco (5) días a partir de la fecha que tuvo conocimiento de la respuesta de la empresa para comunicarle su inconformidad con dicha decisión, indicando sus razones (esto significa que usted ha presentado un recurso de reposición), con el fin de que la empresa revise nuevamente dicha decisión. Recuerde que este trámite también lo puede hacer por escrito o de manera verbal.

En el momento en que usted presente su inconformidad, el representante de la empresa que lo atiende, debe indicarle que tiene derecho a interponer el recurso subsidiario de apelación para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea resuelto de manera desfavorable a lo solicitado por usted, dicha decisión sea revisada por la autoridad de inspección, control y vigilancia. Una vez usted ha sido informado sobre este derecho, el representante de la empresa debe darle la opción de interponer o no el recurso de apelación y adjuntar su decisión al recurso de reposición que usted está presentando.

El proveedor debe dar respuesta a dicha inconformidad o recurso de reposición, dentro de los 15 días hábiles a la fecha de su presentación y proceder a notificarle lo decidido. Así mismo, si usted interpuso el recurso de apelación, la empresa enviará el expediente a la SIC para que lo resuelva y tome la decisión final.

Si usted decide no interponer el recurso de apelación, será el operador el que al responder el recurso de reposición decida de fondo lo solicitado en la petición o queja, pero si lo interpone, quien decidirá en última instancia será la SIC, quien cuenta con quince (15) días hábiles para resolver.



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

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento A.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO.

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

