



x mail

**Prosperidad
para todos**

| | |
|--------------|---|
| Radicación : | *201350358* |
| Fecha : | 2013/01/25 - 12:28:06 |
| Proceso : | 4000 ATENCION CLIENTE |
| Destino : | MONICA ANDREA RAMIREZ DUQUE |
| Asunto : | QUEJA POR SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL NO SOLICITADO |

Rad. 201370141/201370163
Cod 4000
Bogotá D.C.

Señora

Mónica Andrea Ramírez DuqueCorreo electrónico: moniandrea85@hotmail.com
REF: Queja- Cobro de servicio de Roaming internacional no solicitado.

Estimada Señora Mónica Andrea,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada internamente en esta Entidad bajo los números 201370141/201370163, en la cual nos pone en conocimiento el cobro realizado por CLARO., por concepto de la prestación del servicio de roaming internacional, el cual no fue solicitado ni autorizado previamente. Adicionalmente, consulta la posibilidad que el dinero cancelado por concepto de roaming internacional hace un (1) año le sea devuelto.

Con el fin de brindarle las herramientas normativas frente a su caso, consideramos oportuno manifestarle que mediante la Resolución CRC 3066 de 2011, esta Entidad expidió el Régimen de Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

En cuanto al tema de su comunicación, le informamos que su proveedor de servicios de comunicaciones, debe suministrarle información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, en todo momento, desde el ofrecimiento de sus servicios, durante la celebración de los contratos y durante la ejecución de los mismos, tal como lo establece el artículo 11 de la resolución en comento.

Ahora bien, le aclaramos que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 37 de la citada resolución su proveedor de servicios de comunicaciones sólo podrá activar los servicios de roaming internacional, cuando el usuario que celebró el contrato haya hecho la solicitud expresa a través de cualquier mecanismo de atención al usuario.

Adicionalmente es importante que tenga conocimiento acerca de la obligación del proveedor de enviar al usuario un mensaje corto de texto gratuito, previa utilización de los servicios de roaming internacional, informando el costo de cada comunicación, y el costo de tener disponibles los servicios en el exterior, así no se efectúen consumos.

Sumado a lo anterior, le recordamos que su proveedor de servicios de comunicaciones no puede cobrarle servicios, tarifas o conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario, o previstos en las condiciones de los contratos, tal como lo establece el artículo 63 de la citada resolución.

Por otra parte, en relación con su consulta frente a la posibilidad que su proveedor de telefonía



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono. +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
Código Postal: 110231
www.crc.com.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia



**Prosperidad
para todos**

Continuación: Queja - Cobro de servicio de Roaming internacional no solicitado.

Página 2 de 2

móvil le devuelva el dinero cancelado por concepto de la prestación del servicio de roaming internacional atendiendo a que él mismo fue activado sin autorización previa; comedidamente le informamos que el usuario cuenta con seis (6) meses a partir de la fecha del vencimiento de pago oportuno para presentar ante su proveedor las quejas asociadas con la facturación respecto de la cual tenga alguna inconformidad.

Finalmente y en caso que considere vulnerados sus derechos como usuario, le recomendamos presentar su reclamación ante su proveedor de servicios, en forma verbal, escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico, quien deberá dar respuesta dentro de 15 días hábiles siguientes; si ésta es adversa a sus intereses o no es considerada satisfactoria, dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibir respuesta, usted puede interponer un recurso de reposición en subsidio de apelación, para que frente a este último la Superintendencia de Industria y Comercio-SIC tome la decisión final, en caso que el proveedor siga firme en su decisión.

En razón a lo anterior le aclaramos que la CRC está facultada para expedir normas regulatorias, entre las cuales se encuentra el Régimen de Protección al Usuario; mientras que la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, es la entidad facultada para vigilar, controlar y velar por el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los usuarios.

Consideramos de su interés invitarla a consultar el link: <http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=41371>, donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link <http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=61450>, para conocer el texto completo de la Resolución CRC 3066 de 2011, particularmente, le sugerimos tener en cuenta el capítulo III relativo a PQR's y mecanismos obligatorios de Atención al usuario.

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

Cordial Saludo,

RICARDO OSPINA NOGUERA
Coordinador de Atención al Cliente

CGT



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
Código Postal: 110231
www.crcom.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia