



BICENTENARIO  
200-100

Cód: 4000  
Rad. 201030973

Bogotá,

Señor

**LUIS ALBERTO SANABRIA VELASCO**

Representante Legal

**TELEPANAMERICANA**

Avenida 2 No. 0-110

**Barrio Aeropuerto**

Fax: 7- 587 3012

Cúcuta, N. de Santander

# CRC

<b>CRC</b>		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
	* 2 0 1 0 5 0 6 3 9 *		
Fecha:	11/03/2010 - 09:		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	TELEPANAMERICANA		
Asunto:	SU RECURSO DE REPOSICION A TELEFONICA MÓVILES		
	SC 13 0-1	049-1	

**REF: Su recurso de reposición y, en subsidio apelación, interpuesto ante TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.**

Estimado Señor Sanabria,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, acusa recibo de su escrito radicado ante esta Entidad vía fax bajo el número interno 201030973, por medio del cual pone de presente a esta Comisión copia de los recursos de reposición y, en subsidio apelación, interpuesto contra la decisión adoptada por la empresa **TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.** el 22 de febrero de 2010 mediante oficio No. 160210-001038-CCUC.

Teniendo en cuenta que la comunicación enviada por Usted hace referencia a la existencia del trámite administrativo de una petición, queja o reclamo iniciado por Usted ante la mencionada empresa por la ocurrencia de una serie de presuntas irregularidades respecto al cobro de servicios no prestados y la reposición de equipos móviles terminales, es preciso indicarle que conforme expresamente lo señala el numeral 11 del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, **la autoridad competente para proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y, por ende, ejercer e este sentido la función de control y vigilancia frente a los operadores de esta clase de servicios es la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC-.**

Así las cosas, esta Comisión, en virtud de lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, procederá a trasladar por competencia a dicha Superintendencia el escrito contentivo de sus recursos, no sin antes informarle que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la Resolución CRT 1732 de 2007, los operadores de servicios de telecomunicaciones no pueden cobrar servicios que efectivamente no hayan sido prestados por causas ajenas a los usuarios.

En este orden de ideas, y para verificar que el consumo que efectivamente cobra la empresa ha sido efectuado por el usuario, el artículo 41 de la resolución en mención expresamente señala que los operadores tienen la obligación de consignar en sus facturas, entre otra, la siguiente



información: **el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el correspondiente período de facturación.**

De otra parte, en cuanto a la reposición de equipos terminales, la Resolución CRT 1732 en su artículo 21 señala que, los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan equipos terminales, deben tener una oferta suficiente e inmediata de éstos a disposición de los usuarios para venta o reposición. Adicionalmente, al momento de la venta de esta clase de equipos, los operadores deben entregar a los suscriptores información por escrito sobre las condiciones comerciales, técnicas y económicas en que opera tal reposición, las cuales serán inmodificables unilateralmente, a menos que dichas modificaciones sean favorables al suscriptor.

No obstante a lo anterior, y teniendo en cuenta que usted se ha encontrado adelantando el trámite de queja ante su operador, consideramos de su interés invitarlo a consultar la página [www.comusuarios.gov.co](http://www.comusuarios.gov.co) donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link: [http://www.crc.com.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/Resolucion\\_1732\\_Actualizada\\_2258.pdf](http://www.crc.com.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/Resolucion_1732_Actualizada_2258.pdf), para conocer el texto completo de la Resolución CRT 1732 de 2007, **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 a partir de la presentación de su comunicación, conforme lo prevé el artículo 72 de la Resolución CRT 1732 de 2007.**

Cordial Saludo,

*Mariana Sarmiento A.*  
**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado por competencia: Dr. Adolfo León Varela Sánchez, Jefe Grupo Trabajo TIC-SIC-(Con anexo)

*ML*  
ML