



2010 31

CRC

Rad. 201031445
Cód. 4000

Bogotá D.C.

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
Fecha:	30/03/2010 - 16:48:05 EC		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	ELENA HERNÁNDEZ DE GÓMEZ		
Asunto:	QUEJA CONTRA TELMEX		
		SC 1390-1	049-1

Señora
ELENA HERNÁNDEZ DE GÓMEZ
Calle 146 No. 7ª – 58 Apto 603,
Edificio Castillete Real, Barrio Cedritos
Bogotá, D.C.

REF: Queja contra TELMEX

Estimada Señora Elena,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201031443, constitutiva de su queja contra Comcel debido al cobro de consumos no realizados.

Al respecto, 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 donde encontrará las respuestas a las preguntas más frecuentes o a través del 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.

Así mismo, le manifestamos que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, está facultada únicamente para expedir el Régimen de Protección al Usuario, motivo por el cual sólo podemos limitarnos a brindarle información sobre su situación particular, lo que significa que no tenemos competencia para pronunciarnos emitiendo un juicio de valor sobre el particular. No obstante, 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.



Adicionalmente, el término "Banda Ancha" se entiende como la capacidad de transmisión con ancho de banda suficiente para permitir de manera combinada la provisión de voz, datos y video. Esta capacidad puede ser suministrada bien a través de medios alámbricos (por ejemplo un cable coaxial o teniendo los cables de una línea de telefonía fija como soporte) o de forma inalámbrica (a través de terminales de telefonía móvil o dispositivos denominados modems que no requieren cables para su funcionamiento).

Ahora bien, para que un operador pueda comercializar y publicitar esta clase de servicios refiriéndose al término de "banda ancha", debe tener en cuenta que una conexión es considerada de banda ancha cuando las velocidades efectivas de acceso cumplan con los siguientes valores mínimos:

Sentido de la conexión	Velocidad Efectiva Mínima
ISP hacia usuario o "downstream"	512 Kbps
Usuario hacia ISP o "upstream"	256 Kbps

Nota: El valor será aplicado a partir del 1º de enero del año 2008.

Es importante mencionar que los operadores deberán aumentar las mencionadas velocidades para efectos de la definición regulatoria de "banda ancha" así: En relación con la velocidad efectiva mínima en el sentido ISP hacia el usuario - Downstream a partir del 1º de agosto de 2010, deberá ser como mínimo de 1024 Kbps. En lo que respecta a la velocidad efectiva mínima en el sentido Usuario hacia el ISP - Upstream deberá al menos de 512 Kbps a partir del 1º de enero de 2011.

Adicionalmente, en los servicios de acceso a Internet que se han venido prestando puede existir el denominado re-uso, situación en la cual el canal de acceso es compartido por múltiples usuarios y por lo tanto la velocidad mínima garantizada era inferior a la velocidad nominal del plan. Sin embargo, ante las constantes quejas e inconformidad del usuario, la CRC estableció que la oferta comercial de Internet debe estar asociada a la velocidad efectiva, es decir la que en realidad siempre está disponible para el usuario.

Es importante mencionar que el operador que preste servicios de valor agregado de acceso a Internet, debe disponer de facilidades de medición a disposición permanente de sus usuarios en su página Web, mediante una aplicación gratuita, por medio de la cual el usuario pueda verificar la velocidad efectiva provista tanto para el envío como la descarga de la información, arrojando un reporte de la Dirección IP de origen, velocidad de descarga (download) y velocidad de carga (upload) en Kbps y la fecha y hora de la consulta.

Finalmente, el artículo 111 de la Resolución CRT 1732 de 2007, modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT 1812 de 2008, establece que los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan servicios de valor agregado de acceso a Internet, deben incluir en el contrato, al menos, la siguiente información:



- Oferta comercial con las condiciones de los planes ofrecidos.
- Las definiciones aplicables al servicio ofrecido, de acuerdo con lo definido en la regulación, haciendo referencia expresa a la condición de banda ancha cuando aplique.
- La velocidad efectiva a ser garantizada por el ISP.
- Informar a sus usuarios cuando las tarifas plana y/o reducida de acceso conmutado a Internet, no aplican a las llamadas que se realicen hacia ellos.

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