

Se envió x correo post-express  
Guia N= 941896813400  
17/06/11-06-2010

BICENTENARIO

CRC

Rad. 201031427  
Cód. 4000  
Bogotá

Señor

**EDILBERTO JIMENEZ TUAY**

Calle 9 No. 2 - 58  
Paz de Ariporo - Casanare

GRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
	* 2 0 1 0 5 0 9 1 3 *		
Fecha:	05/04/2010 - 17:24:25		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	ÉDILBERTO JIMENEZ TUAY		
Asunto:	SU QUEJA CONTRA COMCEL POR ROAMING		
		SC 1380-1	048-1

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 10-039584- -00000-0000

Fecha: 2010-04-07 13:22:26 Dep. 3001 GRUPO TELECO  
Tra. 228 TELMOVILCEL Eve: 328 DENUNCIAS  
Act. 411 PRESENTACION Folios: 5

**REF: Su queja contra COMCEL S.A. respecto a por competencia**

Respetado Señor Jiménez,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada en esta Entidad bajo el número arriba referenciado, constitutiva de una queja, en la cual manifiesta su inconformidad con el proveedor de servicios **COMCEL S.A.** por los valores cobrados con ocasión de la prestación del servicio de telefonía móvil en la modalidad de *roaming* internacional suministrado por este operador.

En primer lugar, debemos aclarar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones es el organismo estatal encargado de expedir la regulación de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de de servicios públicos de telecomunicaciones, pero que no tiene facultades para controlar, vigilar y sancionar a dichos proveedores de servicios. Por lo anterior, le informo que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) proteger los derechos de los usuarios suscriptores y consumidores, en relación con los servicios de telecomunicaciones. Según consta en su comunicación usted también ha remitido copia de su solicitud a dicha entidad.

No obstante lo anterior, procederé a informarle que el *Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones*, expedido por esta Comisión mediante la Resolución CRT 1732 de 2007, hace alusión al tema que usted nos plantea. En primer término el artículo 8º de dicha resolución señala lo siguiente:

**"ARTÍCULO 8. DEBER DE INFORMACIÓN.** *Los proveedores de servicios de telecomunicaciones, antes de la celebración de los contratos y en todo momento durante su ejecución, deben suministrar a los suscriptores y/o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado (...)"*  
(NFT)

Así las cosas, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones se encuentran obligados a entregar información *veraz* en relación con los servicios ofrecidos, incluso durante el período pre-contractual. Bajo este entendido, los proveedores de servicios se encuentran obligados en especial al momento de promover sus ofertas de servicios, a observar el atributo de verdad, es decir que haya correspondencia entre lo ofrecido con el entendimiento de los destinatarios de dichas ofertas.



Continuación: Su queja contra COMCEL S.A. respecto del servicio de Roaming. Traslado por competencia

Así mismo los proveedores de servicios en relación con los valores a pagar están obligados a cumplir los deberes expresamente dispuestos en la regulación, entre dichos deberes están obligados a lo siguiente:

**"8.1. Entregar copia escrita del contrato de prestación del servicio y sus anexos a los suscriptores y/o usuarios al momento de la celebración del contrato, donde se indiquen las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio. En cuanto al valor a pagar, el operador debe informar claramente el valor total del servicio, incluidos los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo a que haya lugar"**(NFT)

**Es muy importante mencionar que los operadores de telefonía móvil deben informar en los contratos la existencia de valores adicionales por el uso de roaming internacional, si aplican.**

Por otra parte, el artículo 31 del mencionado régimen establece, sobre los efectos jurídicos de las ofertas lo siguiente:

**"ARTÍCULO 31. PROMOCIONES Y OFERTAS.** Los términos de las promociones y las ofertas **obligan a quien las realiza**. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del suscriptor y/o potencial usuario.

*La omisión de información relacionada con la fecha hasta la cual está vigente la promoción o de condiciones que dan término a su vigencia, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.*

*Sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas por los proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben ser claramente identificables por los potenciales suscriptores, independientemente del medio a través del cual se divulguen. Cuando el usuario acuda ante el operador para adquirir una promoción u oferta, este último deberá informarle sobre tales condiciones y restricciones, y almacenar el soporte del suministro de tal información, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato, para consulta por parte del suscriptor. **En todo caso, la empresa almacenará las evidencias de la publicidad efectuada sobre las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas.***

*Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al suscriptor y/o usuario, a través de cualquiera de los mecanismos de atención dispuesto por el operador, lo vinculan jurídicamente. El operador no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de servicios y valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta.*



Continuación: Su queja contra COMCEL S.A. respecto del servicio de Roaming. Traslado por competencia

**PARÁGRAFO:** *Al momento de la adquisición de los servicios de telecomunicaciones, los proveedores de servicios deben informar a los suscriptores, los derechos y/o condiciones generales para el acceso a ofertas y promociones futuras.* (NFT)

Así las cosas, conforme a lo dispuesto en el mencionado régimen, y demás normas sobre la materia, los proveedores de servicios por el hecho efectuar ofertas al público en general utilizando cualquier medio para tal efecto quedan obligados a las mismas en los términos y condiciones desde el momento de su comunicación.

Por otro lado, si usted recibe la factura y no está de acuerdo con el valor a pagar, debe presentar ante la empresa una reclamación, es decir, una petición o queja para que la empresa revise si el valor cobrado se ajusta al consumo efectuado por usted. Usted debe presentar dicha reclamación ante la empresa antes de que venza el plazo de pago oportuno, es decir, la fecha de pago informada en la factura y al tiempo, debe pagar las sumas que no sean objeto de reclamo, conforme a las instrucciones que le indique la empresa. Tenga en cuenta que, en este caso, la empresa no puede exigirle el pago total de la factura, para recibir y atender su reclamación.

Si usted no puede presentar la reclamación antes de la fecha de pago oportuno de la factura, debe pagar el monto total de la factura, pero cuenta con los 5 meses siguientes para presentar la reclamación.

Finalmente, la referida Resolución CRT 1732 de 2007 establece la forma de presentación de las peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los proveedores de servicios por parte de los usuarios y/o suscriptores de servicios de telecomunicaciones.

Los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante las empresas, en forma verbal, escrita o a través de otros medios que establezca el operador como correo electrónico, página web, puntos virtuales de atención, etc.

Presentada la PQR, la empresa debe asignarle un número de radicación y entregar una constancia al usuario con dicho número y la fecha de radicación, para que el usuario pueda llamar a la línea de atención o ingresar a la página web del operador y verificar el estado del trámite de su PQR.

La empresa tiene 15 días, contados desde el día de la presentación, para dar respuesta al usuario. Dicha respuesta debe contener como mínimo, el resumen de los hechos manifestados por el usuario, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador 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 la empresa no da respuesta dentro de los 15 días, el usuario cuenta con 3 días siguientes (72 horas) a la fecha en que debió obtener respuesta, para exigir a la empresa el reconocimiento del silencio administrativo positivo, es decir, que la empresa acceda favorablemente a lo que había solicitado y si la empresa no lo hace, el usuario debe acudir ante la Superintendencia respectiva 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 por el usuario en virtud del silencio positivo.



Continuación: Su queja contra COMCEL S.A. respecto del servicio de Roaming. Traslado por competencia

Cuando habiendo sido notificado de la respuesta a su PQR el usuario no esté de acuerdo con lo decidido debe proceder como se indicará en dicha respuesta, es decir, debe proceder a comunicar a la empresa su inconformidad con lo decidido indicando sus razones (esto significa que ha presentado un recurso de reposición), para lo cual, tiene 5 días a partir de que tuvo conocimiento de la respuesta de la empresa. En el momento en que el usuario proceda de esta manera, el representante de la empresa que atienda al usuario, debe indicarle que tiene derecho a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad de inspección, control y vigilancia decida de fondo y darle la opción de interponerlo o no. En todo caso, la empresa debe asegurarse de obtener esta respuesta por parte del usuario y anexarla al recurso de reposición o inconformidad del usuario con la respuesta a la PQR. (todo esto aplica para trámites verbales o escritos).

El operador deberá dar respuesta a dicha inconformidad o recurso de reposición, dentro de los 15 días hábiles a la fecha de su presentación.

Si el usuario no interpone el recurso de apelación, será el operador el que al responder el recurso de reposición decida de fondo lo solicitado por el usuario en su PQR, pero si lo interpone, quien decidirá en última instancia será la Superintendencia, quien cuenta con quince días hábiles para resolver.

De acuerdo con lo anterior, y por considerarlo de su interés lo invitamos 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.

En los anteriores términos y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo damos respuesta a su comunicación.

Cordial Saludo,

*Mariana Sarmiento G.*

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

MPT

Traslado por Competencia:

Doctora

**CAROLINA GARCIA MOLINA**

**Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones**

Superintendencia de Industria y Comercio

Carrera 13 No. 27-00

Bogotá, D.C.