CRC

Comisión de Regulación de Comunicaciones
República de Colombia

CRC
Radicación : *201051015*
Fecha : 15/04/2010 - 18:06:44
Proceso : 4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino : LUIS ALBERTO CASTRO MUÑOZ
Asunto : SU QUEJA POR REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

SC 13[illegible]-1 049-1

Rad. 201031539
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Señor
LUIS ALFREDO CASTRO MUÑOZ
Juzgado Único Promiscuo Municipal
Teléfono: 3138329660
Fax: 0984302078
Curillo, Caquetá

REF: Su Derecho de Petición – Traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

Respetado Señor Castro,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC -, acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 201031539, por medio de la cual nos remite su derecho de petición, por medio del cual solicita a la Comisión ordenar a COMCEL S.A. que retire el reporte que sobre usted pesa en las centrales de riesgo, generado con ocasión al impago de mensajes de textos cuyo cobro usted considera indebido.

Debe tener en cuenta que no obstante estar la CRC facultada para expedir el Régimen de Protección al Usuario de servicios de telecomunicaciones, esta Comisión carece de facultades de inspección, vigilancia y control sobre los operadores sujetos de su regulación. Es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la entidad pública competente para velar por el cumplimiento del Régimen de Protección al Usuario. Bajo este entendido, y de manera simultánea a la presente comunicación, corremos traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- en virtud del artículo 33 del Código Contencioso Administrativo por considerarla entidad competente para conocer de queja.

No obstante lo anterior, en relación con el cobro de valores, que a su juicio no corresponden a los consumos realizados, le informamos que la Resolución CRT 1732 de 2007 por la cual se expide el *Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"*, establece en su artículo 63 que, los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes de texto, *SMS*, y/o mensajes multimedia, *MMS*, deberán informarles de manera clara, las condiciones en las cuales se prestan dichas facilidades o aplicaciones, a través de los mecanismos mencionados en el artículo 8.4 de la resolución en comento. Señala igualmente, que en el evento en que los mensajes de texto, *SMS*, y/o los mensajes multimedia, *MMS*, no se encuentren incluidos en el plan tarifario ofrecido por el operador de telecomunicaciones, deberá informarse en forma clara y suficientemente destacada el valor de la tarifa a ser cobrada y la unidad por consumo.

Ahora bien, teniendo en cuenta que de acuerdo a su comunicación usted procedió por una parte a pagar el valor que considera se ajustaba a sus consumos y, por otra, a interponer la correspondiente queja, la CRC considera oportuno hacerle saber que conforme a lo estipulado en

el artículo 66 de la Resolución CRT 1732 de 2007, en caso que se haya presentado una reclamación o recurso antes del vencimiento 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, no se podrán suspender los servicios de telecomunicaciones.

Por otra parte, en relación con el reporte en centrales de riesgo le informamos que el artículo 24 de la resolución en comento, reconoce que los operadores telecomunicaciones pueden remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor del operador. Dicho reporte, debe ser previamente informado al suscriptor, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte. Si dentro de dicho término, el suscriptor procede al pago de las sumas debidas o niega, bajo la gravedad del juramento, la existencia de la relación contractual con el operador, éste último deberá abstenerse de efectuar el reporte.

Tenga presente que en caso de que la negación de la relación contractual se produzca con posterioridad al reporte, el operador informará de inmediato a la entidad administradora del banco de datos que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular. En el evento que el reporte de datos se ponga en entredicho a causa de la negación del contrato, el afectado y el operador, 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.

El artículo en comento señala que el reporte a los bancos de datos no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario mientras no quede en firme la decisión sobre las mismas. Así mismo, los operadores deben reportar el pago al banco de datos a más tardar diez (10) días después del momento en que cese la mora.

Por último, teniendo en cuenta que usted ya ha ejercidos su derecho de queja, y que la misma se encuentra en recurso de apelación, le recordamos que mientras la decisión de la empresa no se encuentre en firme, esto es, que no haya una decisión definitiva, la empresa no podrá exigir el pago de las sumas objeto de reclamación. En este caso, los usuarios pueden solicitar a las empresas que se les cobre una suma promediada, en vez de la suma objeto de reclamación. Durante el trámite de las reclamaciones y los recursos (bien sea ante empresa o la Superintendencia) los usuarios pueden solicitar la práctica de pruebas.

Una vez la Superintendencia resuelva el recurso de apelación, se tendrá como agotada la vía gubernativa, por lo cual cualquier objeción respecto del trámite o la decisión tomada debe ser llevada ante la jurisdicción contenciosa administrativa, presentando la respectiva acción de nulidad o de nulidad y restablecimiento del derecho (artículos 83 y 84 del Código Contencioso Administrativo).

Para mayor información respecto del nuevo régimen de protección de los derechos de los usuarios, lo invito a consultar la página http://www.crcom.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=200%3Apreguntasfrecuentes&catid=121%3Aportada&Itemid=58&lang=es donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link: http://www.crcom.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 consulta y quedamos atentos a cualquier otra aclaración que requiera.

Cordialmente,

Mariana Sarmiento G.
MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado por competencia: Dra. Carolina García Molina, Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones-SIC- (Con anexo)

MPP