



CRC

Rad. 201070098
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
Fecha:	28/04/2010 - 15:15		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	CARLOS GARCÍA RODRÍGUEZ		
Asunto:	QUEJA POR MENSAJES PUBLICITARIOS		
		SC 135-1	048-1

Señor
CARLOS GARCIA RODRIGUEZ
Calle 47b Sur 23 25 Bl 2 Apto 505
Teléfono: 57-03-3102197857
cgarcia@colfondos.com.co
Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 10-050569- -00000-0000

Fecha: 2010-04-29 11:32:02 Dep. 3001 GRUPO TELECO
Tra. 228 TELMOVILCEL Eve: 328 DENUNCIAS
Act. 411 PRESENTACION Folios: 4

REF: Continúan llegando mensajes publicitarios después de la inscripción del RNE

Estimado Señor García,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201070098, mediante la cual interpone una queja debido a que realizó el registro para no recibir mensajes publicitarios y/o comerciales y continúan llegando a su móvil.

En primer lugar, es de aclarar que en la medida en que la función de la CRC respecto del registro de números excluidos se circunscribe a su administración, paralelo a esta comunicación, se procederá a trasladar su inquietud a la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, conforme a los términos del artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, por considerarla, entidad competente encargada de investigar y sancionar, si a ello hubiere lugar, a los proveedores que son sujeto de nuestra regulación en caso de que ellos incumplan las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los usuarios.

Sin embargo, es importante aclarar que una vez los usuarios se encuentren inscritos en el RNE los proveedores de servicios móviles deben atender dichas inscripciones, según lo dispuesto en el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y en esta medida los proveedores de servicios móviles deben abstenerse de enviar mensajes con fines comerciales y/o publicitarios no solicitados a los usuarios **que han recibido la confirmación de inscripción exitosa al RNE**, conforme lo dispuesto en la regulación, es decir, **al cabo de los cinco (5) días hábiles, desde la fecha de inscripción del usuario.**

Adicionalmente, usted puede presentar una petición, solicitud o queja ante la empresa, a través de una comunicación escrita que debe radicar en cualquiera de las oficinas de PQR que aparecen en la factura o, si lo prefiere, llamando a la línea gratuita de atención de la empresa. En todo caso, si en la página web de la empresa se encuentra la opción para hacerlo, también podrá quejarse a través de este medio.

Es importante que al momento de presentar su petición o queja, informe claramente el nombre de la empresa a la que se dirige, su nombre, identificación y dirección de notificación y los hechos en que se fundamenta su solicitud.

Una vez la empresa le recibe su petición o queja, le debe entregar una constancia de la presentación y el número que le fue asignado a la misma, indicando en todo caso la fecha de radicación. Con dicho número, usted puede acceder a la página web de la empresa o llamar a la línea gratuita de atención para conocer el estado o trámite que se le esta dando a su petición o queja.

A partir del día siguiente a la fecha de radicación de su petición o queja, la empresa cuenta con 15 días hábiles para darle respuesta, este término podrá ampliarse uno igual (15 días hábiles) para la práctica de pruebas, lo cual debe ser previamente informado al usuario. Si llegada dicha fecha, usted no recibe la respuesta, opera de pleno derecho el reconocimiento del silencio administrativo positivo, es decir, que la empresa acceda favorablemente a lo que usted había solicitado y si la empresa no lo hace, usted debe acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio 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.

La respuesta entregada por la empresa debe contener como mínimo, el resumen de los hechos manifestados en la petición o queja, la descripción detallada de las acciones adelantadas por la empresa 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 usted no está conforme con lo decidido, tiene 5 días a partir de que tuvo conocimiento de la respuesta de la empresa para comunicarle su inconformidad con dicha decisión, indicando sus razones (esto significa que usted ha presentado un recurso de reposición), con el fin de que la empresa revise nuevamente dicha decisión. Recuerde que este trámite también lo puede hacer por escrito o de manera verbal.

En el momento en que usted presente su inconformidad, el representante de la empresa que lo atiende, debe indicarle que tiene derecho a interponer el recurso subsidiario de apelación para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea resuelto de manera desfavorable a lo solicitado por usted, dicha decisión sea revisada por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC-, autoridad de inspección, control y vigilancia y sea esta entidad la que decida finalmente. Una vez usted ha sido informado sobre este derecho, el representante de la empresa debe darle la opción de interponer o no el recurso de apelación y adjuntar su decisión al recurso de reposición que usted está presentando.

El operador debe dar respuesta a dicha inconformidad o recurso de reposición, dentro de los 15 días hábiles a la fecha de su presentación y proceder a notificarle lo decidido. Así mismo, si usted interpuso el recurso de apelación, la empresa enviará el expediente a la SIC para que lo resuelva y tome la decisión final.

Si usted decide no interponer el recurso de apelación, será el operador el que al responder el



Continuación: **Continúan llegando mensajes publicitarios después de la inscripción del RNE** Página 3 de 3

recurso de reposición decida de fondo lo solicitado en la petición o queja, pero si lo interpone, quien decidirá en última instancia será la SIC, quien cuenta con quince (15) días hábiles para resolver.

Consideramos de su interés invitarlo a consultar la página www.comusuarios.gov.co donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link: http://www.crcm.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 damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento A.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado copia por competencia: Dra. **CAROLINA GARCIA MOLINA**, Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones - SIC- (Con anexo)

AJF
ajf