



BICENTENARIO
2010

Rad. 201070160
Cod. 4000
Bogotá D.C.

X mail

CRC

Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

Radicación :	 * 2 0 1 0 5 1 4 1 6 *
Fecha :	14/05/2010 - 16:09:00
Proceso :	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino :	GINA MILENA VARGAS
Asunto :	GINA MILENA VARGAS

SC 1390-1 049-1

Señora
GINA MILENA VARGAS
vargas.gina1@gmail.com
Celular: 300 342 8239

REF: Su comunicación de Mayo 11 de 2010 – Remisión a la SIC.

Estimada Señora Vargas,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 201070160, en la cual manifiesta inconformidad con la garantía del equipo nuevo que adquirió y el servicio que recibió por parte del Centro de Reparación de Tigo.

En primer lugar es de aclarar que la CRC es el organismo estatal encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad.

Sin embargo, es la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- la entidad facultada para velar por el cumplimiento del Régimen de Protección al Usuario para los servicios de telecomunicaciones, motivo por el cual corremos traslado de su queja, en forma simultánea al envío de la presente comunicación a la SIC, de acuerdo con los términos del artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, para que sea dicha entidad que en ejercicio de sus facultades investigativas y sancionatorias conozca de su situación.

Ahora bien, el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, establecido en la Resolución CRT 1732 de 2007, dispone en su artículo 20 que toda persona que comercialice equipos terminales, debe suministrar al momento de la venta, por cualquier medio, información sobre dichos equipos, las características y las restricciones de éstos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones. **Toda solicitud presentada por un suscriptor o usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el operador a cualquier título, debe tramitarse en sede de empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen la materia, en especial, el Decreto Ley 3466 de 1982.**

Por otro lado, cuando los usuarios no puedan usar el servicio contratado, porque no se encuentra disponible, por ejemplo, no hay señal de tono para hacer llamadas o no hay conexión para el ingreso a Internet, pueden a través de una PQR, solicitar a la empresa la terminación del contrato, sin lugar a pagar sumas diferentes a la de los consumos que se hubieran realizado, ni siquiera si

hay cláusula mínima de permanencia. Pero si el usuario quiere conservar el servicio, puede a través de una PQR solicitar a la empresa una compensación por el tiempo en que no tuvo disponible el servicio. En cualquier caso, el usuario debe presentar la PQR, máximo dentro del período de facturación siguiente a aquél en que se presentó la falla.

El operador cuenta con 15 días para responderle al usuario el motivo por el cual el servicio no estuvo disponible y si dicha falla fue ocasionada por algún aspecto imputable al mismo operador. En esta comunicación, la empresa le deberá informar al usuario la fecha en que le responderá expresamente su solicitud de terminación del contrato o de compensación, pues el operador debe verificar que la falla ocurrida excede los límites que le permite la regulación o el contrato de concesión, de acuerdo a las mediciones que se efectúan para ello.

Cuando el mismo operador constate que la falla a él imputable ha excedido el nivel de disponibilidad o confiabilidad permitido para cada servicio en la regulación, licencia o concesión, en un período determinado, le notificará al usuario la respuesta de fondo en la fecha que le había informado. En esta respuesta la empresa le debe informar al usuario que tiene derecho a la compensación o a la terminación del contrato, si la compensación se efectuará en dinero o minutos, en caso de escoger la compensación, que cuenta con diez (10) días hábiles para manifestar su decisión a la empresa de manera verbal o escrita, y el período de facturación en el cual podrá disfrutar la compensación, que en todo caso no puede superar el quinto período contado desde aquél en el que se interrumpió el servicio.

El usuario podrá acudir ante la autoridad de inspección, vigilancia y control, para lo de su competencia, en caso que no sea notificado de la respuesta de fondo por parte operador en la fecha indicada por éste último.

La compensación también puede ser exigida por el usuario cuando habiendo pagado correcta y oportunamente el servicio, la empresa lo suspenda. Esta compensación es inmediata, pues no hay lugar a mediciones como en el caso de la falla en la continuidad del servicio antes explicada.

Es pertinente recordarle que 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 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 SIC 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.

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 SIC, quien cuenta con dos meses para resolver.

Si es de su interés, puede consultar la página 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 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.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento C.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado por Competencia:

Dra. **CAROLINA GARCIA MOLINA**, Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones -SIC- (Con anexo -Radicado 201070160- un (1) folio).

CP
epunll