



Rad. 201032248  
Cód. 4000  
Bogotá D.C.

Señor  
**DIEGO LOZANO ORTIZ**  
CRA 91 C N° 5ª-46 Sur Casa 117. Primavera del Tintal Etapa 2  
TEL. (1) 4852472  
Bogotá D.C.

# CRC

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
Fecha:	26/05/2010 - 14:46:28		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	DIEGO LOZANO ORTIZ		
Asunto:	SU QUEJA CONTRA EPM TELECOMUNICACIONES		
		8C 138-1	048-1

## REF: Su queja contra EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. -UNE-. Traslado por competencia

Respetado Señor Lozano,

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 **EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. -UNE-** por el presunto incumplimiento de una promoción de este operador. Así mismo, manifiesta su desacuerdo con los valores cobrados por la reconexión de los servicios suspendidos, imputable según lo manifestado, a la información brindada al usuario por el mismo proveedor a través de la línea de atención al cliente.

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 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.

### 1. En relación con la aplicación de promociones y ofertas

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 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.*

**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."*

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 dichos valores. 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, y 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.

## **2. En relación con los cobros por reconexión**

En relación con su inquietud referida a los cobros generados por servicios suspendidos por mora en el pago, debe tener presente que, en consideración a lo establecido en el artículo 45 de la Resolución CRT 1732 de 2007, los suscriptores y/o usuarios están obligados a efectuar el pago oportuno de la factura dentro del plazo señalado en la misma. Igualmente, le informo que el



restablecimiento del servicio de acuerdo con este mismo artículo, se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean cancelados los pagos a que hubiere lugar. Así las cosas, su proveedor de redes y servicios debió informarle en el contrato los cargos a que hubiere lugar en caso de suspensión del servicio por mora en el pago del mismo.

En este sentido, el artículo 8 de la mencionada resolución dispuso deberes específicos a cargo de los operadores de telecomunicaciones en cuanto a la claridad, veracidad, suficiencia y precisión de la información referente al servicio ofrecido y suministrado, deberes, que se extienden incluso hasta antes de la celebración de los contratos y en todo momento durante su ejecución, lo cual incluye las condiciones y las consecuencias derivadas del incumplimiento por parte de los usuarios de cara al contrato suscrito con el operador de telecomunicaciones.

Ahora bien, dentro del contexto de su inquietud, tenemos que los operadores tienen el deber de informar de forma clara, veraz, suficiente y precisa respecto de las condiciones económicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio que prestan o se alistan a prestar. Así las cosas, el artículo 10 del mencionado régimen establece que los contratos de prestación de los servicios de telecomunicaciones deben contener disposiciones referidas a derechos del operador en relación con el servicio contratado (literal h.), causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir (literal j.), causales de incumplimiento del suscriptor y/o usuario (literal l.), consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes (literal n.).

Por lo anterior, le sugerimos revisar los contratos suscritos con su proveedor y, en particular, lo referido a las causales de incumplimiento del suscriptor y/o usuario, así como las causales y condiciones para la suspensión y reconexión de los servicios contratados.

En todo caso, debe indicarse que los operadores no pueden efectuar cobros por reconexión de servicios que no fueron suspendidos efectivamente, en la medida en que el hecho generador de dicho cargo, precisamente se fundamenta en la suspensión efectuada por el operador en el suministro de los servicios por causa ajenas a éste conforme a lo dispuesto en el contrato suscrito con el usuario y en todo caso con arreglo a lo establecido en la regulación.

### **3. En relación con la información suministrada a través de las líneas de atención al cliente**

Al respecto de de indicar que los usuarios cuentan con la posibilidad de acceder a toda la información asociada al servicio prestado según lo estatuido en el mencionado régimen:

**"ARTÍCULO 76. LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.** *Los operadores de telecomunicaciones deben poner a disposición permanente de los suscriptores y usuarios un número gratuito de atención.*

*En cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el operador reciba, atienda, tramite y responda las PQR; así como para acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y ofertas, y en general, sobre todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio. La opción relacionada con las PQR, debe estar dentro de las tres (3) primeras del menú.*



**La información suministrada a través de dicho mecanismo, tiene respecto del operador, efectos jurídicos vinculantes.**

(...)."

De todo lo anterior se deduce que el régimen estableció expresas condiciones de modo y lugar que los operadores de telecomunicaciones deben seguir para cumplir a cabalidad con la obligación referente a la recepción y trámite de las PQR y puesta a disposición de toda la información asociada al servicio prestado a los usuarios a través de las líneas gratuitas de atención, así como los efectos derivados de la información brindada a través de este medio.

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 A.*

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado por Competencia:

Dra. **CAROLINA GARCIA MOLINA**, Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones-SIC-(Con anexo)

DAB *jt*