



SEGUIO Y CORREO POSTEXPRES
02/06/2010 BOGOT4 4418968419100

CRC

Rad. 201032148
C3d. 4000
Bogot4 D.C.

Señor
WILMAR 4LVAREZ 4LVAREZ
CL 56 A SUR 78N 24 MZ 42 INT 3 APTO 204
Bogot4 D.C.

CRC		Comisi3n de Regulaci3n de Comunicaciones Rep3blica de Colombia	
Radicaci3n:			
Fecha:	28/05/2010 - 13:37:11		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	WILMAR 4LVAREZ 4LVAREZ		
Asunto:	SU QUEJA CONTRA TELEFONICA M3VILES		
			
		SC 13-0-1	049-1

REF: Su queja contra TELEF3NICA M3VILES COLOMBIA S.A. Traslado por competencia

Respetado Señor 4lvarez,

La Comisi3n de Regulaci3n de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicaci3n radicada en esta Entidad bajo el n3mero arriba referenciado, constitutiva de una queja, en la cual manifiesta su inconformidad con el proveedor de servicios **TELEF3NICA M3VILES COLOMBIA S.A.** (i) por falta de claridad en los montos facturados, (ii) por el cobro de un terminal cuyo valor supuestamente fue cancelado al momento de su compra, y (iii) por la no aplicaci3n de una oferta de mensajes contratada con este operador.

En primer lugar debemos aclarar que la CRC es el organismo estatal encargado de expedir la regulaci3n de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas proveedoras de de servicios p3blicos 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 relaci3n con los servicios de telecomunicaciones. De acuerdo con lo anterior, paralelo a esta comunicaci3n corremos traslado a la mencionada Superintendencia, conforme a los t3rminos del art3culo 33 del C3digo Contencioso Administrativo, por considerarla, entidad competente para conocer de sus inquietudes, raz3n a ello amablemente le sugerimos ponerse en contacto con la misma para los fines pertinentes.

1. En relaci3n con la facturaci3n de consumos y otros cargos

No obstante lo anterior, proceder3 a informarle que el *R3gimen de Protecci3n de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones*, expedido por esta Comisi3n mediante la Resoluci3n CRT 1732 de 2007, hace alusi3n al tema que usted nos plantea. En primer t3rmino, el art3culo 41 del mencionado r3gimen establece, las condiciones en que debe darse la facturaci3n de servicios de telecomunicaciones:

"ART3CULO 41. FACTURACION. *Todos los operadores de telecomunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicaci3n, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el n3mero de unidades consumidas en el per3odo de facturaci3n, el per3odo de facturaci3n, la fecha de corte del per3odo de facturaci3n, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la*



factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar. En las facturas de servicios de telefonía se debe indicar además, el consumo de los últimos seis (6) meses y el promedio histórico de aquellos servicios que el operador preste de manera directa, salvo respecto de los consumos del servicio de TPBCLD.

Cuando la prestación de los servicios facturados esté sujeta a planes tarifarios diferentes a los de tarifa plana o consumo ilimitado, se deben indicar además, las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan.

Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio que se cobra.

(...)"

De acuerdo con lo anterior, es claro para la regulación la obligación que recae en todos los operadores de informar a los usuarios la totalidad de los cargos a cobrar con ocasión de la prestación de los servicios.

2. En relación con los derechos de los usuarios a presentar reclamos

En segundo término y en relación con la posibilidad que tienen los usuarios de presentar reclamos asociados a la prestación del servicio, como la que usted nos refiere en su escrito, resulta necesario mencionar que la Ley 1341 de 2009 estatuye que "es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que éstas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC" (NFT)

De manera consistente, la Resolución CRT 1732 de 2007, en cuanto al derecho que tienen los usuarios a presentar peticiones, dispone lo siguiente:

"ARTÍCULO 72. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los operadores de telecomunicaciones para el efecto. Por su parte, los operadores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presenten los suscriptores o usuarios.

(...)

Cualquier conducta de los operadores de servicios de telecomunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control." (NFT)

De acuerdo con lo anterior, es claro que el derecho establecido en cabeza de los usuarios para los efectos de presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores, genera como contrapartida la obligación para los operadores la obligación de recibirlas y tramitarlas conforme a lo previsto en la regulación independientemente que estas hayan sido presentadas **en forma verbal o escrita** o mediante los medios tecnológicos o electrónicos dispuesto por los operadores de



telecomunicaciones para tal efecto. Tan ello es así, que la norma antes citada establece que las limitaciones al ejercicio de este derecho puede eventualmente generar la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

De acuerdo con lo anterior, es claro que el derecho establecido en cabeza de los usuarios para los efectos de presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores, genera como contrapartida la obligación para los operadores la obligación de recibirlas y tramitarlas conforme a lo previsto en la regulación independientemente que estas hayan sido presentadas **en forma verbal o escrita** o mediante los **medios tecnológicos o electrónicos dispuesto por los operadores de telecomunicaciones** para tal efecto. Tan ello es así que la norma antes citada establece que las limitaciones al ejercicio de este derecho puede eventualmente generar la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Recuerde, que de acuerdo a lo estipulado en el artículo 74 de la Resolución en estudio, que los operadores de servicios de telecomunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción y atención de las PQR. La presentación de PQR relacionadas con la facturación del servicio, está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, de las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la PQR, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno.

3. En relación con la aplicación de promociones y ofertas

De otra parte, y en atención a otra de las inquietudes planteadas en relación con la aplicación y cumplimiento de las ofertas, es de indicar que el mencionado régimen establece, sobre los efectos jurídicos de las mismas, 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.

Si quiere conocer más del régimen de protección de los derechos de los usuarios, lo invito a 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/ActualizacionResolucion1732/00001732_Mod%202554.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 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 