SE CUOLO X POSTEXPRESS
10/06/2010 44189686 3860

CRC

Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia

CRC
Radicación : *201051639*
Fecha : 09/06/2010 - 17:26:32
Proceso : 4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino : DANNY VENTA DIRECTA S.A.
Asunto : SU QUEJA POR GARANTIA OFRECIDA POR COMCEL

SC 1390-1 049-1

Rad. 201032509
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Señores
DANNY VENTA DIRECTA S.A.
Carrera 113 A No. 63 I 10
Tel. 593 50 30
Bogotá

Asunto: Queja contra garantía ofrecida por Comcel S.A.

Apreciados señores,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201032509, mediante la cual se queja de la garantía ofrecida por Comcel S.A. luego de la adquisición de un Blackberry Javelin 89000.

Sobre el particular, 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 de 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.

En cuanto al tema objeto de su queja, atentamente le informo que mediante la Resolución CRT 1732 de 2007, esta Entidad expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Redes y Servicios de Telecomunicaciones. De esta manera, este régimen establece que los operadores de telecomunicaciones, antes de la celebración de los contratos y en todo momento durante su ejecución, deben suministrar a los suscriptores o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado.

En dicha resolución se establece 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 estos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

Ahora bien, respecto al trámite de la garantía, se establece que toda solicitud presentada por un usuario para hacerla efectiva respecto de un equipo terminal (en este caso el Blackberry) 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.

Ahora bien, cuando los usuarios no puedan usar un servicio contratado, porque no se encuentra disponible, 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.

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.crcom.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, 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 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
Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado por competencia: Comisión Nacional de Televisión - Grupo de Protección al Usuario. Calle 72 # 12 – 77
Dra. CAROLINA GARCIA MOLINA, Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones, Superintendencia de Industria y Comercio Carrera 13 No. 27-00

CP.
CP.