



SE ENVIO X POSTEXPRES  
01/07/2010 44 189 690010

CRC

Rad. 201070321  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
	*201051859*		
Fecha:	30/06/2010 - 16:30		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	GERMAN SILVINO ALVAREZ GOMEZ		
Asunto:	SU QUEJA CONTRA COMCEL S.A		
		SG 1390-1	049-1

Señor  
**GERMÁN SILVINO ÁLVAREZ GÓMEZ**  
Calle 29 Sur No. 46 A 51 Apto 1103  
[gersilvino@hotmail.com](mailto:gersilvino@hotmail.com)  
Tel: (4) 3766516  
Medellín – Antioquia

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 10-080317- -00000-0000

Fecha: 2010-07-02 09:11:51 Dep. 3001 GRUPOTELECO  
Tra. 228 TELMOVILCEL Eve: 328 DENUNCIAS  
Act. 411 PRESENTACION Folios: 3

**REF: Su queja contra COMCEL S.A. por incumplimiento en las ofertas.**

Estimado Señor Álvarez,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo de su comunicación radicada en esta entidad bajo el número 201070321, mediante la cual presenta su inconformidad con el proveedor de redes y servicios COMCEL S.A., relacionada con el incumplimiento en las ofertas y promociones ofrecidas por este proveedor.

En relación con su solicitud, en primer lugar le manifestamos que la entidad a la que usted dirigió su solicitud es la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, entidad facultada únicamente para expedir el Régimen de Protección al Usuario, motivo por el cual sólo podemos limitarnos a brindarle información sobre su situación particular, lo que significa que no tenemos competencia para pronunciarnos emitiendo un juicio de valor sobre el mismo. No obstante, es la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, la entidad pública encargada de investigar y sancionar si a ello hubiere lugar a los operadores sujetos de nuestra regulación en caso de que ellos incumplan las obligaciones legales y regulatorias establecidas frente a sus usuarios, por lo que de manera paralela a la presente comunicación damos traslado de su comunicación a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad encargada de conocer de la misma.

Por otra parte, le informo que la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, expidió la Resolución CRT 1732 de 2007, que en su artículo 31 establece las condiciones en que operarán las promociones y ofertas, ofrecidas por parte de los proveedores y al respecto, señala que los términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realiza. Así mismo, establece que sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, **las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben ser claramente identificables por los potenciales suscriptores, independientemente del medio a través del cual se divulguen.** Así las cosas, 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 dispuestos por el operador, lo vinculan jurídicamente. Igualmente, 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. De igual forma, la resolución en comento, establece que al momento de la adquisición de los servicios de telecomunicaciones, los operadores deben informar a los suscriptores, los derechos y/o condiciones generales para el acceso a ofertas y promociones futuras.

Al respecto, la invito a que acceda al siguiente link: [http://www.crc.com.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/ActualizacionResolucion1732/00001732\\_Mod%202554.pdf](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, **particularmente, le sugerimos tener en cuenta el capítulo VIII relativo a Peticiones, Quejas y Recursos – PQR- y atención al suscriptor y/o usuario**, el cual contiene las disposiciones relativas a las peticiones, quejas y reclamos, como mecanismos mediante los cuales, en cualquier tiempo, usted como usuario teniendo inquietudes frente al servicios prestados por su operador, o encontrándose en una situación en la que considera que sus derechos están siendo vulnerados, puede invocar un derecho de petición, queja o reclamo ante su operador, quien tiene la obligación de responder dentro de los quince (15) días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de su presentación.

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

Cordial Saludo,

**RICARDO OSPINA NOGUERA**

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas (E)

Traslado copia por competencia: Dra. **CAROLINA GARCÍA MEDINA**, Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones SIC-(con anexo)

LMG