



Rad. 201070330
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Señor
OSCAR JAVIER GUARIN LAGUNA
osvierguan24_lana@hotmail.com

Teléfono: 3187832599
Cra 83 No.64-23
Bogotá D.C

CRC

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación :			
	* 2 0 1 0 5 1 9 2 8 *		
Fecha :	08/07/2010 - 10:25:12		
Proceso :	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino :	OSCAR JAVIER GUARIN LAGUNA		
Asunto :	PROBLEMAS CON EL EQUIPO MO		
		SC 1380-1	048-1

REF: Problemas con el equipo móvil

Estimado Señor Guarín,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201070330, mediante la cual solicita información de cómo solucionar un problema con el equipo móvil.

En primer lugar es de aclarar que la entidad a la que usted ha dirigido su comunicación es la Comisión de Regulación de Comunicaciones, organismo estatal Colombiano 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.

Al respecto, le informamos que no obstante estar la CRC facultada para expedir el Régimen de Protección al Usuario de servicios de telecomunicaciones, esta Comisión carece de facultades de inspección, vigilancia y control sobre los operadores sujetos de su regulación. 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 públicos no domiciliarios como es el caso de la telefonía móvil celular y los servicios de acceso a Internet, motivo por el cual consideramos oportuno de su parte haber corrido traslado a la SIC.

En relación con el tema su consulta, le informamos que dentro de la Resolución CRT 1732 de 1997, específicamente en el artículo 20 se establece que toda solicitud presentada por un suscriptor o usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el operadora cualquier título, debe tramitarse en sede de la empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen en la materia, especialmente, el **Decreto 3466 de 1982**.

Ahora bien, con respecto al tiempo en que no ha sido posible hacer uso del servicio, le informamos que en el artículo 37 de la Resolución CRT 1732 de 2007, se encuentra establecido que en los casos en que un suscriptor o usuario no pueda 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 acceso a Internet, puede a través de una petición o queja, solicitar al operador 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.



En el caso que usted quiera conservar el servicio, en lugar de solicitar la terminación del contrato, puede solicitar directamente a la empresa una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible. En primer lugar usted debe presentar la petición o queja, máximo dentro del período de facturación siguiente a aquél en que se presentó la interrupción del servicio.

El operador cuenta con 15 días para responderle 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 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 técnicas que se efectúan en estos casos.

Cuando el mismo operador verifique que la falla a él imputable ha excedido el nivel de disponibilidad o confiabilidad permitido para el servicio, en un período determinado, le debe notificar la respuesta de fondo en la fecha que le había informado. En esta respuesta la empresa le debe informar (i) que tiene derecho a la terminación del contrato o a la compensación, (ii) si la compensación se efectuará en dinero o minutos, en caso de escoger la compensación, (iii) que cuenta con diez (10) días hábiles para manifestar su decisión a la empresa de manera verbal o escrita, y (iv) 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.

Consideramos de su interés invitarlo a consultar la página www.comusuarios.gov.co donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link: http://www.crcm.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

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

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento G.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado copia por competencia: Doctora **CAROLINA GARCIA MOLINA**, Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones **Superintendencia de Industria y Comercio** info@sic.gov.co

AJF
AJF