



CRC

Rad. 201070357
Cod. 4000

Bogotá D.C.

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
* 2 0 1 0 5 2 0 7 2 *			
Fecha:	21/07/2010 - 17:15:45		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	PAOLA ARELLANA		
Asunto:	PERMANENCIA MINIMA - COMCEL		
		SC 1350-1	

Señora
PAOLA ARELLANA
Calle 98 No 21-50
Celular: 3202367403
e - mail: arellanap13@hotmail.com
Bogotá, D.C.

REF: Permanencia Mínima – Comcel S.A

Estimada Señora Arellana,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201070357, mediante la cual solicita información sobre permanencia mínima de un Plan con Comcel S.A.

Es de aclarar que la entidad a la que usted ha dirigido su comunicación es la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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 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.

En cuanto al tema objeto de su consulta, atentamente le informo que mediante la Resolución CRT 1732 de 2007, esta Entidad expidió el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Redes y Servicios de Telecomunicaciones. De esta manera, este nuevo 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 y/o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado.

En lo relacionado con las cláusulas de periodo de permanencia mínima, la Resolución CRT 1732 de 2007 define lo siguiente:

Cláusula de periodo de permanencia mínima: Es la estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente señalados por la regulación, en la que el suscriptor se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa, su contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado.

El monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos, **o al descuento por tarifas especiales**, que generó la cláusula de permanencia mínima. Para tal efecto, deberá preverse expresamente en la aceptación escrita del suscriptor, la suma subsidiada o financiada, o aquella correspondiente al descuento que hace especial la tarifa ofrecida y la forma en que operarán los pagos debidos por terminación anticipada durante el período de permanencia mínima.

Adicionalmente, el tiempo de permanencia es establecido por cada empresa, pero **nunca puede ser mayor de un año**. Cuando han pasado los 12 meses y el contrato se renueva, la permanencia mínima ya no es exigible, es decir que usted no está obligado a permanecer con la empresa por más tiempo y puede cambiarse de operador o de plan en cualquier momento.

La cláusula de permanencia mínima debe pactarse en un documento separado al contrato, con una letra de 5 milímetros, para que el usuario tenga claridad del compromiso que está asumiendo con la empresa. En este documento la empresa debe indicar expresamente la suma subsidiada o financiada, o aquella correspondiente al descuento que hace especial la tarifa ofrecida y la forma en que operarán los pagos por cada mes que haga falta, en caso que el usuario quiera terminar el contrato antes de los 12 meses.

Tenga en cuenta que los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante las empresas proveedoras de redes y servicios de telecomunicaciones, en forma verbal, escrita o a través de otros medios que establezca el operador como correo electrónico, página web, puntos virtuales de atención, etc.

Presentada la PQR, la empresa debe asignarle un número de radicación y entregar una constancia al usuario con dicho número y la fecha de radicación, para que el usuario pueda llamar a la línea de atención o ingresar a la página web del operador y verificar el estado del trámite de su PQR. Para responder las peticiones, las quejas y los recursos los operadores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación.

Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente, se entenderá que la petición o el recurso ha sido resuelto en forma favorable al peticionario, salvo que el operador demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este término, el operador reconocerá de pleno derecho al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo, entendiéndose que la solicitud, reclamo o recurso ha sido resuelto de manera favorable al usuario. Para tal fin, el operador, de oficio, debe materializar los efectos del silencio administrativo positivo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio administrativo positivo, y en caso de que éste incumpla con dicha obligación, el usuario no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata y en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo.

Cuando habiendo sido notificado de la respuesta a su PQR el usuario no esté de acuerdo con lo decidido, podrá interponer recurso de reposición, el cual debe interponerse dentro de los cinco (5) días



siguientes a aquél en que el operador ponga en conocimiento del suscriptor o del usuario su decisión, ante el mismo funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de PQR o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por el operador para la atención de las mismas. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el suscriptor o usuario en las condiciones y dentro del término antes mencionados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el operador lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que ésta resuelva el recurso de apelación. Dicho recurso, será resuelto por la autoridad de control, de conformidad con los términos que para tales fines contempla la Ley 1341 de 2009.

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.

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento Argüello

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

YBA ~~YBA~~