



Rad. 201033133
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Señor
SERGIO ALONSO RUEDA URIBE
Kra 11 No. 21 51
Tel. 625 2130
Zapatoca, Santander

CRC

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
Fecha:	26/07/2010 - 10:38:05		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	SREGIO ALFONSO RUEDA URIBE		
Asunto:	QUEJA CONTRA MOVISTAR		

SC 1390-1 046-1

Asunto: Queja contra Movistar Colombia S.A. por servicio contratado que no fue prestado.

Estimado Señor Rueda,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201033133, mediante la cual se queja del servicio de Internet móvil contratado con Movistar Colombia S.A. luego de la adquisición de dos módems.

En primer lugar es importante manifestar que 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, la CRT expidió el 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 o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado.

Adicionalmente, le informo que el artículo 111 de la Resolución CRT 1732 de 2007, fue modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT 1812 de 2008, en cuanto a la oferta de velocidad efectiva y obligación de garantizarla, así:

"ARTÍCULO 111. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE ACCESO A INTERNET tarifaria . Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 8 y 10 de la presente resolución y, en las demás disposiciones aplicables, los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan servicios de valor agregado de acceso a Internet, deben incluir en el contrato, al menos, la siguiente información:

111.1. *Oferta comercial con las condiciones de los planes ofrecidos.*

111.2. *Las definiciones aplicables al servicio ofrecido, de acuerdo con lo definido en la regulación, haciendo referencia expresa a la condición de banda ancha cuando aplique.*

111.3. *La velocidad efectiva a ser garantizada por el ISP.*

111.4. *Informar a sus usuarios cuando las tarifas plana y/o reducida de acceso conmutado a Internet, no aplican a las llamadas que se realicen hacia ellos.*

Teniendo en cuenta que una porción del ancho de banda disponible es utilizado por el protocolo mismo de transmisión, el operador debe ajustar la capacidad asociada del puerto de conexión, de manera tal que garantice la velocidad efectiva de acceso a Internet a través de su red."

En segundo lugar en cuanto a la oferta de Banda Ancha, la Resolución CRC 2352 de 2010, establece que para que un operador pueda en comercializar y publicitar esta clase de servicios refiriéndose al término de "banda ancha", debe tener en cuenta que una conexión será considerada de banda ancha aquella en la que las velocidades efectivas de acceso cumplan con los siguientes valores mínimos:

Sentido de la conexión	Velocidad Efectiva Mínima
ISP hacia usuario o "downstream"	512 Kbps
Usuario hacia ISP o "upstream"	256 Kbps

Nota: El valor será aplicado a partir del 1º de enero del año 2008.

Es importante mencionar que los operadores deberán aumentar las mencionadas velocidades para efectos de la definición regulatoria de "banda ancha" así: En relación con la velocidad efectiva mínima en el sentido ISP hacia el usuario - Downstream a partir del **1º de agosto de 2010**, deberá ser como mínimo de **1024 Kbps**. En lo que respecta a la velocidad efectiva mínima en el sentido Usuario hacia el ISP - Upstream deberá al menos de **512 Kbps** a partir del **1º de enero de 2011**.

Así las cosas, si el operador en el momento de ofrecer el servicio le expresó que el acceso a Internet era de "Banda Ancha", efectivamente debe realizar el ajuste de velocidad a 1024kbps. Por otra parte, si el servicio ofrecido no esta referido a "Banda Ancha" el operador no tiene obligación alguna de aumentar la velocidad.



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.

Finalmente, los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante las empresas, 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.

La empresa tiene 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación para dar respuesta al usuario. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. La respuesta de la empresa debe contener como mínimo, el resumen de los hechos manifestados por el usuario, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión y los recursos que proceden contra la misma, indicando la forma y plazo para su interposición.



Libertad y Orden



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

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

Vencido este término, el operador reconocerá de pleno derecho al usuario los efectos del silencio administrativo, entendiéndose que la solicitud, reclamo o recurso ha sido resuelto de manera favorable al usuario. Para tal fin la empresa deberá materializar los efectos del silencio administrativo positivo dentro de un plazo máximo de las setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio administrativo positivo. En caso de que la empresa incumpla con esta obligación, el usuario no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata y en cualquier momento ante la SIC.

Cuando habiendo sido notificado de la respuesta a su PQR el usuario no esté de acuerdo con lo decidido debe proceder como se indicará en dicha respuesta, es decir, debe proceder a comunicar a la empresa su inconformidad con lo decidido indicando sus razones (esto significa que ha presentado un recurso de reposición), para lo cual, tiene 5 días a partir de que tuvo conocimiento de la respuesta de la empresa. En el momento en que el usuario proceda de esta manera, el representante de la empresa que atienda al usuario, debe indicarle que tiene derecho a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad de inspección, control y vigilancia decida de fondo y darle la opción de interponerlo o no. En todo caso, la empresa debe asegurarse de obtener esta respuesta por parte del usuario y anexarla al recurso de reposición o inconformidad del usuario con la respuesta a la PQR. (todo esto aplica para trámites verbales o escritos).

El operador deberá dar respuesta a dicha inconformidad o recurso de reposición, dentro de los 15 días hábiles a la fecha de su presentación.

Si el usuario no interpone el recurso de apelación, será el operador el que al responder el recurso de reposición decida de fondo lo solicitado por el usuario en su PQR, pero si lo interpone, quien decidirá en última instancia será la SIC, quien cuenta con dos meses para resolver.

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.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.

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

Cordial saludo,

Mariana Sarmiento C.
MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado por competencia: Dra. CAROLINA GARCIA MOLINA, Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones, Superintendencia de Industria y Comercio Carrera 13 No. 27-00 CP.