



Rad. 201132435
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Doctor

ALFREDO RAFAEL DELUQUE ZULETA

Representante a la Cámara

Cámara de Representantes

Calle 10 No. 7 - 50 Capitolio Nacional - 3er piso

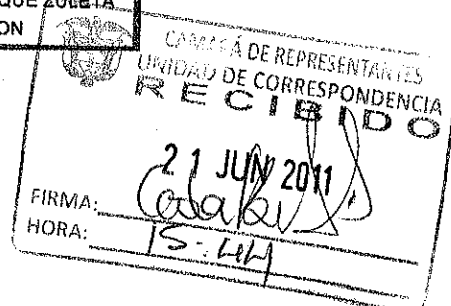
Tel: 3825346

alfredo.deluque@camara.gov.co

Bogotá D.C.

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 1 3 2 1 3 3 *
Fecha:	17/06/2011 - 16:19:36
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	ALFREDO RAFAEL DELUQUE ZULETA
Asunto:	QUEJA POR FACTURACION

Prosperidad para todos



Ref: Queja sobre la facturación del proveedor de redes y servicios Comcel S.A.

Honorable Representante Deluque,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201132435, la cual corresponde a una petición presentada al proveedor de redes y servicios Comunicación Celular S.A. (Comcel) en la cual manifiesta su desacuerdo con valores facturados por concepto del servicio Roaming y solicita el suministro de una factura excluyendo tales cobros.

Al respecto, le manifestamos que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, está facultada únicamente para expedir el Régimen de Protección al Usuario, lo que significa que **no tenemos competencia para pronunciarnos emitiendo juicios de valor sobre el particular.**

No obstante, en el caso de los servicios de telefonía móvil, 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 en favor de los usuarios.

De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta que usted ya informo sobre su solicitud a Superintendencia de Industria y Comercio, amablemente le sugerimos ponerse en contacto con la misma para los fines pertinentes.

En cuanto al tema objeto de su queja, atentamente le informo que en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, definido por la Resolución CRT 1732 de 2007¹, se establece en el artículo 8 que los proveedores, 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.

¹. Este Régimen será remplazado a partir del 1° de Octubre de 2011 por el Régimen establecido en la Resolución CRC 3066 de 2011.



SC-1390-1



049-1

Carrera 7 No. 77 - 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300
Fax: +57 (1) 3198301
01-8000-919278
www.crcom.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia

En este sentido en el artículo 8.1 de la Resolución CRT 1732 de 2007 se establece que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, al momento de la celebración del contrato, deben entregar a los usuarios y/o suscriptores copia escrita del contrato de prestación del servicio y sus anexos, donde se indiquen las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio.

En tales condiciones y dado que es en el contrato de prestación del servicio y sus anexos en que se encuentran estipulados, entre otros aspectos, los servicios contratados, las condiciones de permanencia y las causales de terminación, usted puede verificar los derechos que tiene frente a las actuaciones o decisiones del proveedor de redes y servicios.

Ahora bien, a manera informativa es importante mencionar, con respecto al funcionamiento y operatividad del servicio de roaming, que en el Artículo 109 de la Resolución CRT 1732 de 2007 se tiene previsto que los proveedores de telefonía móvil deben informar en los contratos la existencia de valores adicionales por el uso de roaming internacional, en el caso que apliquen.

Cabe mencionar que en el artículo 37 del nuevo régimen de protección al usuario establecido por la Resolución 3066 de 2011², adicional a lo anterior, también se determina que los proveedores de servicios de comunicaciones sólo podrán activar los servicios de roaming internacional, previa solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, en cuyo caso el usuario deberá elegir el tiempo que dure la activación del servicio.

En el mismo artículo se precisa que, previa utilización de los servicios de roaming en el exterior, el proveedor deberá enviar al usuario un mensaje corto de texto -SMS- gratuito, informando el costo adicional al consumo que se genere en cada comunicación por el hecho de acceder a la red internacional o el costo que se genere por el hecho de tener disponibles los servicios de comunicaciones en el exterior, aún cuando en este último caso no se efectúen consumos.

De otra parte, con respecto a las tarifas que cobran los operadores de telecomunicaciones por concepto de roaming, el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, **establece que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones pueden fijar libremente los precios a los usuarios**. Sin embargo, aclara que la CRC puede regular tales precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla en el mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos en la normatividad.

Un ejemplo de la facultad de intervención de la CRC en el tema tarifario es la Resolución CRC 2156 de 2009, mediante la cual se modificó el artículo 5.8.2 del Título V de la resolución 087 de 1997, estableciendo el tope tarifario para las llamadas de fijo a móvil. Esto corresponde a una medida para solucionar el problema de competencia detectado en el mercado en la terminación de las llamadas originadas desde redes de telefonía fija, y terminadas en las redes de telefonía móvil. Es así que, actualmente, los proveedores de los servicios de telefonía no deben facturar un valor por encima de \$177,44 más IVA ó \$212,92 IVA incluido por minuto, en las llamadas originadas desde teléfonos fijos y terminadas en teléfonos móviles.

En el caso del servicio de Internet, el servicio de roaming y de las otras modalidades de llamadas

² La Resolución CRC 3066 de 2011 puede ser consultada en la página web www.crcm.gov.co, dentro del menú Normatividad / Resoluciones Generales ó registrando la siguiente ruta en su navegador de Internet: <http://www.crcm.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/2011/00003066.pdf>



en el servicio de telefonía, a la mencionada de fijo a móvil, no se ha identificado ninguna de las situaciones que determinó la Ley 1341 de 2009 para que la CRC intervenga en la fijación de precios.

Como complemento de lo anterior, lo invito a consultar la página www.comusuarios.gov.co donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes sobre los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones ó en la página www.crcom.gov.co la Resolución 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 a su proveedor, 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 siguientes a la fecha de la presentación de su comunicación.

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

Cordial saludo,

RICARDO OSPINA NOGUERA

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas

LMG/GVI/A



SC-1390-1



049-1

Carrera 7 No. 77 – 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300
Fax: +57 (1) 3198301
01-8000-919278
www.crcom.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia