SE ENVIO X POSTEXPRESS 30/07/2010

CRC

Comisión de Regulación de Comunicaciones
República de Colombia

CRC
Radicación : *201052150*
Fecha : 30/07/2010 - 09:51:22
Proceso : 4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino : YEINER SIERRA PALACIO
Asunto : SU QUEJA CONTRA TELEFONICA MOVISTAR POR PLAN CON PROMOCION

SC 1390-1 049-1

Rad. 201070375
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Señor
YEINER SIERRA PALACIO
CALLE 14B # 17-46
Celular 3174207316
yeinersierra@hotmail.com
Riohacha

REF: Su queja contra Telefónica MoviStar por plan con promoción

Estimado Señor Sierra,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la copia de su comunicación radicada bajo el número 201070375, mediante la cual interpone una queja contra la empresa Telefónica MoviStar por el no cumplimiento de las promociones y/o ofertas proporcionadas.

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 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.

Sobre el particular, y 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 de los servicios objeto de regulación de esta Comisión.

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.

Adicionalmente, los términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realiza. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del suscriptor y/o potencial usuario.

La omisión de información relacionada con la fecha hasta la cual está vigente la promoción o de condiciones que dan término a su vigencia, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

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. 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 dispuesto por el operador, lo vinculan jurídicamente. 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.

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.

Usted menciona en su comunicación de la referencia, haber contactado al operador Telefónica Movistar y haber presentado su queja hace más de un mes sin haber obtenido respuesta a la fecha. Al respecto, es importante que tenga en cuenta que de conformidad con lo contemplado en el Articulo 73 del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, cuando los operadores reciben una petición, queja o recurso de parte de sus suscriptores y/o usuarios en forma verbal, deben entregar la constancia de la presentación y el código único numérico que le fue asignado a la misma, indicando en todo caso la fecha de radicación. Con dicho número, usted puede acceder a la página web de la empresa o llamar a la línea gratuita de atención para conocer el estado o trámite que se le esta dando a su petición o queja. Los operadores tienen la obligación de responder dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la presentación de su comunicación.

Por lo anterior, si Usted cuenta con dicho número le invitamos a verificar el estado de su trámite.

En todo caso, recuerde que a partir del día siguiente a la fecha de radicación de su petición o queja, la empresa cuenta con 15 días hábiles para darle respuesta, este término podrá ampliarse uno igual (15 días hábiles) para la práctica de pruebas, lo cual debe ser previamente informado al usuario. Si llegada dicha fecha, usted no recibe la respuesta, opera de pleno derecho el reconocimiento del silencio administrativo positivo, es decir, que la empresa acceda favorablemente a lo que usted había solicitado y si la empresa no lo hace, usted debe acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio y presentarle las pruebas que tenga como por ejemplo, la copia de la radicación de la PQR, solicitándole el reconocimiento de los efectos del silencio y si lo desea, que se sancione a la empresa por no haber respondido la PQR y por no haber accedido a lo solicitado.

La respuesta entregada por la empresa debe contener como mínimo, el resumen de los hechos manifestados en la petición o queja, la descripción detallada de las acciones adelantadas por la empresa 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.

Si usted no está conforme con lo decido, tiene 5 días a partir de que tuvo conocimiento de la respuesta de la empresa para comunicarle su inconformidad con dicha decisión, indicando sus razones (esto significa que usted ha presentado un recurso de reposición), con el fin de que la empresa revise nuevamente dicha decisión. Recuerde que este trámite también lo puede hacer por escrito o de manera verbal.

En el momento en que usted presente su inconformidad, el representante de la empresa que lo atienda, debe indicarle que tiene derecho a interponer el recurso subsidiario de apelación para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea resuelto de manera desfavorable a lo solicitado por usted, dicha decisión sea revisada por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, autoridad de inspección, control y vigilancia y sea esta entidad la que decida finalmente. Una vez usted ha sido informado sobre este derecho, el representante de la empresa debe darle la opción de interponer o no el recurso de apelación y adjuntar su decisión al recurso de reposición que usted está presentando.

El operador debe dar respuesta a dicha inconformidad o recurso de reposición, dentro de los quince (15) días hábiles a la fecha de su presentación y proceder a notificarle lo decidido. Así mismo, si usted interpuso el recurso de apelación, la empresa enviará el expediente a la SIC para que lo resuelva y tome la decisión final.

Si usted decide no interponer el recurso de apelación, será el operador el que al responder el recurso de reposición decida de fondo lo solicitado en la petición o queja, pero si lo interpone, quien decidirá en última instancia será la SIC, quien cuenta con quince (15) días hábiles para resolver.

Finalmente, consideramos de su interés invitarlo a consultar la página www.comusuarios.gov.co donde encontrará las respuestas a las preguntas más frecuentes sobre los derechos de los usuarios frente a los servicios de telecomunicaciones.

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

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento A.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

SMS SMS