



SE COMO OS COMO X POSIXPES  
UT (PQ6P866)

**CRC**

Rad. 201070390  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

Señora  
**ISABEL CRISTINA CUELLAR**  
Calle 21 No. 4-65  
Arauca, Arauca  
Tel: 7-8860830 / Fax: 7-8860830  
E-mail: [kryxthina@hotmail.com](mailto:kryxthina@hotmail.com)

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
	* 2 0 1 0 5 2 2 0 2 *		
Fecha:	04/08/2010 - 16:20:44		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	ISABEL CRISTINA CUELLAR		
Asunto:	SU PETICION FRENTE A CONTRATO COMCEL		
	SG 138-1	049-1	

**REF: Su petición frente a contrato suscrito con el proveedor Comcel S.A.**

Estimada Señora Isabel Cristina,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 201070390, mediante la cual presenta queja contra el proveedor Comcel S.A. por el presunto incumplimiento del contrato de prestación de servicios.

Al respecto, consideramos de su interés invitarla a consultar la página [www.comusuarios.gov.co](http://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.

Igualmente la invitamos a consultar en la página web [www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co) la Resolución CRC 1732 de 2007<sup>1</sup>, **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 operador, 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.

Así mismo, le manifestamos que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, está facultada únicamente para regular 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 y acceso a Internet, **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 frente a sus usuarios.

De acuerdo con lo anterior, según lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, en forma simultánea al envío de la presente comunicación, corremos traslado de su queja y petición a la SIC. Por lo tanto, le sugerimos continuar en contacto con dicha Entidad.

<sup>1</sup> Para conocer el texto completo de la Resolución CRT 1732 de 2007 puede consultar el link: [http://www.crc.com.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/Resolucion\\_1732\\_Actualizada\\_2258.pdf](http://www.crc.com.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/Resolucion_1732_Actualizada_2258.pdf)

Con relación al periodo de permanencia mínima que pueden establecer los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en los contratos de prestación del servicio, le informo que de acuerdo con el artículo 16 de la Resolución CRT 1732 de 2007 dicho periodo no puede ser superior a un año, salvo en los caso que el proveedor financie o subsidie un nuevo terminal.

Con respecto al aparente incumplimiento por parte del proveedor Comcel S.A., le informo que en el artículo 8.1 de la Resolución CRC 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 el mismo artículo se establece que los proveedores deben entregar copia escrita del contrato a los suscriptores cuando así lo soliciten, por una sola vez de forma gratuita.

Ahora bien, 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 los posibles incumplimientos por parte del proveedor de redes y servicios.

Igualmente, es pertinente resaltar que en el artículo 70 de la misma norma se encuentra establecido que los referidos contratos deben mantener y reconocer al suscriptor a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones pactadas, sin penalización alguna.

A su vez en el artículo 68 de la Resolución CRC 1732 de 2007 se establece en cualquier modalidad de suscripción, los suscriptores pueden solicitar la interrupción del servicio en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por el operador, sin que este último pueda oponerse por motivo alguno, solicitarle explicaciones de su decisión, ni exigir documentos innecesarios.

En este caso la solicitud debe efectuarse con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del periodo de facturación y en tales condiciones el proveedor debe interrumpir el servicio al vencimiento del periodo de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, informando al suscriptor sobre tal hecho.

Igualmente, se establece que la interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del operador a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que hay lugar. Una vez generada la obligación del operador de interrumpir el servicio, el suscriptor y/o usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el suscriptor y/o usuario haya efectuado consumos.

Adicionalmente, es importante mencionar que en los casos en que no medie solicitud del suscriptor, el operador debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que se hayan convenido prorrogas automáticas o que el contrato sea a termino indefinido.

Finalmente, es pertinente acotar que dentro del mismo artículo se establece que los proveedores de telecomunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de interrupción del servicio y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del suscriptor, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato.



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

Cordial Saludo,

*Mariana Sarmiento G.*

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO.**

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado por Competencia:

Doctora

**CAROLINA GARCIA MOLINA**

Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones

**Superintendencia de Industria y Comercio**

[info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co)

Anexo para SIC: Radicado 201070390 –(1 folio).

*d* GVI