



Rad. 201033642
Cod. 4000

Bogotá D.C.

CRC

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
	201052465		
Fecha:	25/08/2010 - 17:22:30		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	VICTOR RAUL SOLANILLA CARVAJAL		
Asunto:	SU SOLICITUD ANTE MOVISTAR		
		SC 1390-1	048-1

Señor
VICTOR RAÚL SOLANILLA CARVAJAL
Calle 159 No. 17-94 Int 3 Apto 403
Tel: 3143446605
Ciudad

REF: Su solicitud ante MOVISTAR

Estimado Señor Solanilla,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación, radicada internamente en esta entidad bajo el número 201033642 en el cual nos pone de presente los inconvenientes que se han presentado con su operador móvil MOVISTAR, por la cancelación de su línea telefónica.

En relación con su solicitud, en primer lugar le manifestamos que la entidad a la que usted dirigió su solicitud es la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, entidad facultada únicamente para expedir el Régimen de Protección al Usuario, motivo por el cual sólo podemos limitarnos a brindarle información asociada a los derechos que como usuario le asisten sobre la situación que nos pone en conocimiento, por lo que no tenemos competencia para pronunciarnos emitiendo un juicio de valor sobre el mismo.

No obstante, 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, por lo que de manera paralela a la presente comunicación damos traslado de su comunicación a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad encargada de conocer de la misma.

En relación con su solicitud, le informo que la Resolución CRT 1732 de 2007, artículo 66 establece que solamente, cuando usted incumpla sus obligaciones o incurra en alguna de las causales de terminación que se encuentran en el contrato de prestación del servicio, la empresa puede terminar el contrato y usted estará obligado a pagar las sumas que adeude y las que se hayan pactado en el contrato para estos casos, en caso contrario, la empresa debe cumplir las condiciones pactadas en los contratos.

Es así como la resolución en comento, en su artículo 29 se establece cómo debe ser ofrecido el servicio a través de planes por parte de los proveedores, por lo que éstos deben informar las condiciones establecidas para el plan ofrecido, entre ellas, el término de permanencia mínima o



término de conservación del plan, y las condiciones que rigen el cambio del plan antes del término señalado, cuando aplique.

Así mismo, y en relación con el derecho que tienen los usuarios de conservar el número telefónico que le ha sido asignado por su operador, la resolución en comentó en su artículo 36, es clara en señalar que él mismo **sólo puede ser cambiado a solicitud del suscriptor**, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio, por consiguiente si se presentará la anterior situación, el proveedor deberá informar mediante grabación, operadora o cualquier medio idóneo, el nuevo número asignado, durante el período de tres (3) meses, sin cargo adicional para el suscriptor. Por su parte el derecho que tienen los usuarios a la conservación del número de teléfono, no implica la obligación de ofrecer portabilidad numérica.

Teniendo en cuenta su situación, consideramos oportuno poner en su conocimiento el derecho que como usuario tiene frente a las fallas en la prestación de los servicios, es así como en virtud del artículo 37 de la Resolución CRT 1732 de 2007, al presentarse fallas en la prestación de los servicios, interrupciones, faltas de de tono o desconexiones injustificadas y con esto un incumplimiento por parte del operador en cuanto a su obligación que le impone el artículo 3 de la resolución en mención, de prestar en **forma continua e ininterrumpida los servicios contratados**, usted como suscriptor y/o usuario puede dar por terminado el contrato en forma inmediata sin lugar al pago de penalización y por su parte, tiene el derecho de obtener compensación (en dinero o en minutos) por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible.

Ahora bien, a manera informativa, de acuerdo con el artículo 13 de la Resolución CRT 1732 de 2007, **toda modificación que se lleve a cabo sobre las condiciones contratadas debe hacerse de común acuerdo entre las partes** y bajo ningún punto de vista puede llevarse a cabo por el operador de manera unilateral. Adicionalmente, de acuerdo con la legislación civil colombiana es claro que los contratos son ley para las partes y por tanto deben cumplirse. Así las cosas, es conveniente de su parte tenga en cuenta las cláusulas sobre suspensión de los servicios, las cuales en todo caso deben sujetarse a lo dispuesto en las normas vigentes, especialmente, en la regulación expedida por esta Comisión.

Igualmente, le informo que de acuerdo con el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 y el artículo 72 de la Resolución CRT 1732 de 2007 se establece el derecho que tienen los suscriptores o usuarios de los servicios de telecomunicaciones a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores.

Concordante con lo anterior, usted puede presentar una petición, solicitud o queja ante la empresa, a través de una comunicación escrita que debe radicar en cualquiera de las oficinas de PQR que aparecen en la factura, llamando a la línea gratuita de atención de la empresa, o si lo prefiere a través de la página web de la empresa que le presta los servicios o la página de red social de la misma. Estas dos últimas opciones, también conocidas como oficinas virtuales, estarán disponibles para los usuarios, a partir del 1° de octubre de 2010.

Es importante que al momento de presentar su petición o queja, informe claramente el nombre de la empresa a la que se dirige, su nombre, identificación y dirección de notificación y los hechos en que se fundamenta su solicitud. En caso de que los usuarios deseen presentar sus PQRs a través de la página web de la empresa o la página de red social de la misma, deberán utilizar en todo caso el formato dispuesto por la empresa para tal fin, el cual será conservado por ésta en forma oculta de



manera que la información personal y confidencial de los usuarios sea conservada con los máximos niveles de seguridad por parte de su empresa.

Finalmente, lo invito a que acceda al siguiente link: http://www.crc.com.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/ActualizacionResolucion1732/00001732_Mod_2595.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 solicitud y quedamos atentos a cualquier otra información que requiera.

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado copia por competencia: Dra. **CAROLINA GARCÍA MEDINA**, Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones SIC-info@sic.gov.co


LMG