



CRC

Rad. 201033857
Cod. 4000

Bogotá D.C.

X mail

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
Fecha:	01/09/2010 - 17:16:48		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	WILLIAM MONTES PINEDA-		
Asunto:	SU QUEJA CONTRA TELEFONICA TELECOM		
			
		SC 13-1	048-1

Señor

WILLIAM MONTES PINEDA

wmontes@gmail.com

Teléfono: 8022366

CEL 3208301085

REF: Queja contra Telefónica Telecom con copia a la CRC. Desacuerdo por valor cobrado 15 meses después de la cancelación del contrato

Estimado Señor Montes,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo su comunicación radicada internamente en esta entidad bajo el número 201033857 en la cual realiza queja contra Telefónica Telecom con copia a la CRC

Sobre el particular, en primer lugar es de aclarar que la entidad a la que usted ha dirigido su comunicación es la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), 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.

En ese sentido, la entidad ha expedido el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los servicios de telecomunicaciones, contenido en la Resolución CRT 1732 de 2007, pero carece de competencia para ejercer funciones de inspección, control y vigilancia respecto de las empresas prestadoras. Es la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, la entidad facultada para el efecto, así como también de velar por el cumplimiento del Régimen anteriormente mencionado. Adicionalmente, la vigilancia y control en el caso del servicio de televisión, lo ejerce la Comisión Nacional de Televisión - CNTV.

En el caso de Internet, la Resolución CRT 1732 de 2007, conocida por usted, establece en su artículo 68 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 haya 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. Igualmente el artículo establece que el **operador deberá 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.**



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

Continuación: queja contra Telefónica Telecom con copia a la CRC. Desacuerdo por valor cobrado 15 meses después de la cancelación del contrato

Página 2 de 2

Frente al caso que relacionado al cobro pre jurídico, es importante tener en cuenta que el artículo 24 de la Resolución en mención (modificado por artículo 1 de la Resolución CRC 2107 de 2009) establece que éste debe ser previamente informado al suscriptor (con 20 días calendario de anticipación a la fecha de reporte) con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Si antes de la fecha de reporte el suscriptor procede al pago de sumas debidas o niega, bajo la gravedad del juramento, la existencia de la relación contractual con el proveedor, este último debe abstenerse de efectuar el reporte. En caso de que la negación de la relación contractual se realice con posterioridad al reporte, el proveedor informará de inmediato a la administradora del banco de datos que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular.

En el mismo artículo, se indica que en el evento que el reporte de datos se ponga en entredicho a causa de la negación del contrato, el afectado y el proveedor, deberán adelantar todas las acciones pertinentes para determinar la veracidad de sus afirmaciones o en su defecto, estarse a la decisión definitiva proferida por las autoridades competentes. Adicionalmente, se encuentra establecido que los proveedores deben reportar el pago al banco de datos a más tardar diez (10) días después del momento del cese de la mora.

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

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento G.
MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

AJF
ajf