



SE USO X POSTEXPRESE
06/09/2010 440429933200

CRC

Rad. 201033854
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
Fecha:	06/09/2010 - 09:58:34 TEC		
Proceso:	4000 ATENCIÓN CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	ISABEL CRISTINA CUELLAR		
Asunto:	SU PETICION AL PROVEEDOR TELEFONICA		

Señora
ISABEL CRISTINA CUELLAR
Calle 21 No. 4 - 65
Barrio Américas
Arauca, Arauca
Teléfono: 7-8860830

REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
Punto de Atención al Ciudadano y al Operador 1
Recibido Por: _____
Fecha: **08 SEP 2010**
Hora: _____

REF: Su petición al proveedor Telefónica – Telecom

Estimada Señora Isabel Cristina,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 201033854, la cual corresponde a copia de petición presentada al proveedor de redes y servicios Colombia Telecomunicaciones S.A. (Telefónica Telecom) y relacionada con un presunto incumplimiento en una solicitud de cambio de número y de una aparente injustificada suspensión del servicio.

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.

Por lo anterior, de manera paralela a la presente comunicación y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, damos traslado de su comunicación por competencia a la SIC.

En todo caso, consideramos oportuno manifestarle que mediante Resolución CRT 1732 de 2007, la CRC estableció el Régimen de Protección al Usuario de servicios de telecomunicaciones, cuyo ámbito de aplicación fue modificado posteriormente, mediante Resolución CRT 2554 de 2010, quedando así:

"ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente Régimen aplica a las relaciones surgidas en virtud del ofrecimiento y prestación de los servicios de telecomunicaciones y a las demás generadas en cumplimiento de la regulación vigente, entre los suscriptores



y/o usuarios y los operadores de las redes y servicios de telecomunicaciones del Estado, salvo los servicios de Televisión consagrados en la Ley 182 de de 1995 y sus modificaciones, y los servicios de Radiodifusión Sonora, Auxiliares de Ayuda y Especiales de que trata el Decreto Ley 1341 de 2009.

Parágrafo. El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de telecomunicaciones en los que las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas".
(Negrilla fuera de texto).

En este orden de ideas, es clara la excepción de aplicación del Régimen de Protección al Usuario contenido en la Resolución mencionada, respecto de los eventos en que se presten servicios de telecomunicaciones en los que las condiciones hayan sido negociadas y pactadas por las partes, casos muy frecuentes respecto de los contratos corporativos. Es decir, que en tales casos, cuando se presentan discrepancias sobre los servicios contratados, es imperativo remitirse a lo pactado y a los criterios de solución de conflictos establecido en el contrato particular suscrito con el proveedor.

No obstante, y no conociendo las condiciones de negociación del contrato entre usted y el proveedor Telefónica Telecom, le sugerimos tener en cuenta la salvedad mencionada, y en todo caso le informamos los derechos que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicaciones frente a las situaciones mencionadas en su comunicación.

Con respecto a la aparente improcedencia del cambio de número, le informo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36 de la Resolución CRC 1732 de 2007 los suscriptores de servicios de telecomunicaciones, tienen derecho a conservar el número de abonado que les han asignado por el proveedor, durante la vigencia del contrato, el cual solo puede cambiarse a solicitud del suscriptor, por orden expresa del administrador del plan de numeración¹, o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio.

Sobre la suspensión y restablecimiento del servicio, le informo que en el artículo 66 de la Resolución 1732 de 2007 se establece que antes de la suspensión del servicio el suscriptor o usuario debe ser advertido sobre los posibles cobros a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. Igualmente, se indica que el restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo cuando ésta sea causal para la terminación unilateral del contrato por parte del proveedor, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios.

En el mencionado artículo se precisa que cuando la causa que originó la suspensión sea imputable al usuario, la reanudación del servicio deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que esta haya cesado, so pena de perder el operador en favor del suscriptor, el valor por reconexión, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente. También se aclara que no puede cobrarse suma alguna por reconexión cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al suscriptor o usuario.

¹ De acuerdo con el artículo 22.13 de la Ley 1341 de 2009, es función de la CRC la administración del recurso de numeración.



Adicionalmente, en el párrafo del artículo 66 se indica que no se podrá suspender el servicio en los casos que se haya presentado una reclamación o recurso antes de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas, y la reclamación o recurso se encuentren pendientes de decisión.

En el mismo sentido y en relación con su solicitud de indemnización, le precisamos que cuando habiéndose efectuado correctamente el pago oportuno de la factura, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones suspendan el servicio por falta de pago, deben proceder a compensar al usuario por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, mediante cualquiera de las dos modalidades señaladas en el artículo 37 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

Así las cosas; si usted no puede usar el servicio contratado, porque no se encuentra disponible, por ejemplo, no hay señal de tono para hacer llamadas o no hay conexión para el acceso a Internet, puede a través de una petición o queja, solicitar al operador la terminación del contrato, sin lugar a pagar sumas diferentes a la de los consumos que se hubieran realizado, ni siquiera si hay cláusula mínima de permanencia.

En el caso que usted quiera conservar el servicio, en lugar de solicitar la terminación del contrato, puede solicitar directamente a la empresa una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible. En primer lugar usted debe presentar la petición o queja, máximo dentro del período de facturación siguiente a aquél en que se presentó la interrupción del servicio.

El operador cuenta con 15 días para responderle el motivo por el cual el servicio no estuvo disponible y si dicha falla fue ocasionada por algún aspecto imputable al mismo operador. En esta comunicación, la empresa le deberá informar la fecha en que le responderá expresamente su solicitud de terminación del contrato o de compensación, pues el operador debe verificar que la falla ocurrida excede los límites que le permite la regulación o el contrato de concesión, de acuerdo a las mediciones técnicas que se efectúan en estos casos.

Cuando el mismo operador verifique que la falla a él imputable ha excedido el nivel de disponibilidad o confiabilidad permitido para el servicio, en un período determinado, le debe notificar la respuesta de fondo en la fecha que le había informado. En esta respuesta la empresa le debe informar (i) que tiene derecho a la terminación del contrato o a la compensación, (ii) si la compensación se efectuará en dinero o minutos, en caso de escoger la compensación, (iii) que cuenta con diez (10) días hábiles para manifestar su decisión a la empresa de manera verbal o escrita, y (iv) el período de facturación en el cual podrá disfrutar la compensación, que en todo caso no puede superar el quinto período contado desde aquél en el que se interrumpió el servicio.

Con respecto a su petición residual del retiro de línea, es pertinente resaltar que en el artículo 70 de la misma norma se encuentra establecido que **los en contratos de prestación del servicio 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.

En este punto, 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.

Finalmente, consideramos de su interés invitarla 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. Igualmente la invitamos a consultar la Resolución CRC 1732 de 2007 en la página web www.crc.com.gov.co

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

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento G.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado por Competencia:

Doctora

CAROLINA GARCÍA MOLINA

Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones

Superintendencia de Industria y Comercio

info@sic.gov.co

Anexo para SIC: Radicado 201033854 – cinco (5) folios.

GVI