



SE 2010 X POSTGXPRESS  
09/09/2010 4104299241200

**CRC**

Rad. 201070502  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

Señor  
**JULIO EDUARDO SANABRIA SANABRIA**  
Calle 12 No. 9 - 45  
Villanueva, Casanare  
Celular No.: 3124472383  
E-mail: [sanbria@yahoo.com](mailto:sanbria@yahoo.com)

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
	*201052669*		
Fecha:	08/09/2010 - 14:53:35		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	JULIO EDUARDO SANABRIA SANABRIA		
Asunto:	QUEJA CONTRA COMCEL INCUMPLIMIENTO CTO.		
		SC 1300-1	049-1

**REF: Su queja sobre el proveedor Comcel S.A.**

Estimado Señor Sanabria,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 201070502, mediante presenta queja sobre el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones Comcel S.A. por aparente incumplimiento del contrato de prestación del servicio de telefonía móvil y la presunta asignación de servicios no solicitados.

Al respecto, consideramos de su interés invitarlo 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 lo 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 expedir 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.

Con respecto al aparente cambio de plan tarifario de manera unilateral por parte del proveedor Comcel S.A., le informo que **de acuerdo con establecido en el numeral 53.1 de la Ley 1341**

<sup>1</sup> Mediante la cual se expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.



**de 2009 es derecho de los usuarios elegir y cambiar el proveedor y los planes de precios** de acuerdo con lo autorizado por la CRC, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al usuario.

En tal sentido, en el tercer inciso del artículo 29 de la Resolución CRC 1732 de 2007 se encuentra establecido que la elección de los planes tarifarios **recae exclusivamente en el suscriptor y/o usuario, y los operadores no pueden ubicar a los suscriptores y/o usuarios en planes que no hayan sido aceptados previamente por éstos.**

Igualmente, le informo que, de acuerdo al artículo 13 de la Resolución 1732 de 2007, **los operadores no pueden modificar unilateralmente las condiciones pactadas inicialmente en el contrato sin la voluntad del usuario.** Solamente podrán hacerlo cuando medie solicitud expresa del suscriptor. Se precisa que el operador **no puede cobrarle al usuario un servicio que éste último no solicitó ni aceptó** y que cuando se modifiquen las condiciones del contrato debe mediar necesariamente el consentimiento del usuario y su solicitud expresa.

Sobre este mismo aspecto, le informo que en el artículo 53.3 de la Ley 1341 de 2009 se establece que las **condiciones pactadas a través de los sistemas Call Center, deben ser conformadas por escrito a los usuarios, en un plazo no superior a 30 días y que el usuario puede presentar objeciones a las mismas, durante los 15 días siguientes a su notificación.**

De otra parte, en relación con el servicio de mensajes de texto, le informamos que la Resolución 1732 en comento, establece lo siguiente:

**"ARTÍCULO 63. INFORMACIÓN SOBRE LOS MENSAJES.** *Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes de texto, SMS, y/o mensajes multimedia, MMS, deberán informarles de manera clara, las condiciones en las cuales se prestan dichas facilidades o aplicaciones, a través de los mecanismos mencionados en el artículo 8.4 de la presente resolución.*

*En el evento en que los mensajes de texto, SMS, y/o los mensajes multimedia, MMS, no se encuentren incluidos en el plan tarifario ofrecido por el operador de telecomunicaciones, o que su tarifa sea diferente a la originalmente informada, en la publicidad de promociones, **concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros, deberá informarse en forma clara y suficientemente destacada el valor de la tarifa a ser cobrada y la unidad por consumo**, sin perjuicio de la información que debe ser suministrada por el operador según lo establecido en el inciso anterior."* (NFT)

Así las cosas, la citada norma, establece un régimen especial asociado a los mensajes de texto, SMS, y/o los mensajes multimedia, MMS, que determina para el operador responsable del servicio la obligación de informar en forma **clara y suficientemente destacada el valor de la tarifa a ser cobrada y la unidad por consumo**, cuando se trate de mensajes que no se encuentren incluidos en el plan tarifario ofrecido por el operador de telecomunicaciones, o que su tarifa sea diferente a la originalmente informada, en la publicidad de promociones, concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros. Dicha carga según lo expuesto, no excluye el cumplimiento de los deberes generales de información sino que entran a reforzarlo de forma particular para estos servicios.



Ahora bien, es pertinente resaltar que en la misma norma y frente a los potenciales fraudes que se pueden presentar sobre la red, se establece:

**"ARTÍCULO 40. PREVENCIÓN DE FRAUDES.** *Los operadores de telecomunicaciones deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin, información que deberá estar disponible para consulta de la CRT y las autoridades de inspección, vigilancia y control.*

***En todo caso, cuando los usuarios interpongan PQR que puedan tener relación con presuntos fraudes, los operadores deberán adelantar todas las acciones necesarias para identificar las causas que originaron tal requerimiento y, de no ser fundadas, demostrar materialmente al peticionario, las razones por las cuales no procede lo solicitado.***

*Cuando se encuentre que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, cumpliendo con las condiciones de seguridad informadas por el operador según lo previsto en el numeral 8.2 del artículo 8 de la presente resolución, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación."(NFT)*

Finalmente, si usted recibe la factura y no está de acuerdo con el valor a pagar, debe presentar ante la empresa una reclamación, es decir, una petición o queja para que la empresa revise si el valor cobrado se ajusta al consumo efectuado por usted, siguiendo el procedimiento descrito anteriormente.

Usted debe presentar dicha reclamación antes de que venza el plazo de pago oportuno, es decir, la fecha de pago informada en la factura y al tiempo, debe pagar las sumas que no sean objeto de reclamo, conforme a las instrucciones que le indique la empresa. Tenga en cuenta que, en este caso, la empresa no puede exigirle el pago total de la factura, para recibir y atender su reclamación.

Si usted no puede presentar la reclamación antes de la fecha de pago oportuno de la factura, debe pagar el monto total de la factura, y posteriormente puede presentar la reclamación.

En los anteriores términos, atendemos su comunicación y quedamos atentos a cualquier otra consulta que requiera

Cordial Saludo,

  
**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 201070502 (un folio).

 ov:



No. 10-111842-00000-0000

Fecha: 2010-09-09 16:09:34 Dep. 3001 GRUPO TELECO  
 Tra. 228 TELMOVILCEL Eve: 328 DENUNCIAS  
 Act. 411 PRESENTACION Folios: 4

**CRC**

*Copia*

Rad. 201070502  
 Cod. 4000  
 Bogotá D.C.

Señor  
**JULIO EDUARDO SANABRIA SANABRIA**  
 Calle 12 No. 9 - 45  
 Villanueva, Casanare  
 Celular No.: 3124472383  
 E-mail: [sanbria@yahoo.com](mailto:sanbria@yahoo.com)

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
Fecha:	08/09/2010 - 14:53:35		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	JULIO EDUARDO SANABRIA SANABRIA	8C13-1	
Asunto:	QUEJA CONTRA COMCEL INCUMPLIMIENTO CTO.	048-1	

**REF: Su queja sobre el proveedor Comcel S.A.**

Estimado Señor Sanabria,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 201070502, mediante presenta queja sobre el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones Comcel S.A. por aparente incumplimiento del contrato de prestación del servicio de telefonía móvil y la presunta asignación de servicios no solicitados.

Al respecto, consideramos de su interés invitarlo 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 lo 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 expedir 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.

Con respecto al aparente cambio de plan tarifario de manera unilateral por parte del proveedor Comcel S.A., le informo que **de acuerdo con establecido en el numeral 53.1 de la Ley 1341**

<sup>1</sup> Mediante la cual se expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.



**de 2009 es derecho de los usuarios elegir y cambiar el proveedor y los planes de precios** de acuerdo con lo autorizado por la CRC, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al usuario.

En tal sentido, en el tercer inciso del artículo 29 de la Resolución CRC 1732 de 2007 se encuentra establecido que la elección de los planes tarifarios **recae exclusivamente en el suscriptor y/o usuario, y los operadores no pueden ubicar a los suscriptores y/o usuarios en planes que no hayan sido aceptados previamente por éstos.**

Igualmente, le informo que, de acuerdo al artículo 13 de la Resolución 1732 de 2007, **los operadores no pueden modificar unilateralmente las condiciones pactadas inicialmente en el contrato sin la voluntad del usuario.** Solamente podrán hacerlo cuando medie solicitud expresa del suscriptor. Se precisa que el operador **no puede cobrarle al usuario un servicio que éste último no solicitó ni aceptó** y que cuando se modifiquen las condiciones del contrato debe mediar necesariamente el consentimiento del usuario y su solicitud expresa.

Sobre este mismo aspecto, le informo que en el artículo 53.3 de la Ley 1341 de 2009 se establece que las **condiciones pactadas a través de los sistemas Call Center, deben ser conformadas por escrito a los usuarios, en un plazo no superior a 30 días y que el usuario puede presentar objeciones a las mismas, durante los 15 días siguientes a su notificación.**

De otra parte, en relación con el servicio de mensajes de texto, le informamos que la Resolución 1732 en comento, establece lo siguiente:

**"ARTÍCULO 63. INFORMACIÓN SOBRE LOS MENSAJES.** *Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes de texto, SMS, y/o mensajes multimedia, MMS, deberán informarles de manera clara, las condiciones en las cuales se prestan dichas facilidades o aplicaciones, a través de los mecanismos mencionados en el artículo 8.4 de la presente resolución.*

*En el evento en que los mensajes de texto, SMS, y/o los mensajes multimedia, MMS, no se encuentren incluidos en el plan tarifario ofrecido por el operador de telecomunicaciones, o que su tarifa sea diferente a la originalmente informada, en la publicidad de promociones, **concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros, deberá informarse en forma clara y suficientemente destacada el valor de la tarifa a ser cobrada y la unidad por consumo**, sin perjuicio de la información que debe ser suministrada por el operador según lo establecido en el inciso anterior."* (NFT)

Así las cosas, la citada norma, establece un régimen especial asociado a los mensajes de texto, SMS, y/o los mensajes multimedia, MMS, que determina para el operador responsable del servicio la obligación de informar en forma **clara y suficientemente destacada el valor de la tarifa a ser cobrada y la unidad por consumo**, cuando se trate de mensajes que no se encuentren incluidos en el plan tarifario ofrecido por el operador de telecomunicaciones, o que su tarifa sea diferente a la originalmente informada, en la publicidad de promociones, concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros. Dicha carga según lo expuesto, no excluye el cumplimiento de los deberes generales de información sino que entran a reforzarlo de forma particular para estos servicios.



Ahora bien, es pertinente resaltar que en la misma norma y frente a los potenciales fraudes que se pueden presentar sobre la red, se establece:

**"ARTÍCULO 40. PREVENCIÓN DE FRAUDES.** *Los operadores de telecomunicaciones deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin, información que deberá estar disponible para consulta de la CRT y las autoridades de inspección, vigilancia y control.*

***En todo caso, cuando los usuarios interpongan PQR que puedan tener relación con presuntos fraudes, los operadores deberán adelantar todas las acciones necesarias para identificar las causas que originaron tal requerimiento y, de no ser fundadas, demostrar materialmente al peticionario, las razones por las cuales no procede lo solicitado.***

***Cuando se encuentre que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, cumpliendo con las condiciones de seguridad informadas por el operador según lo previsto en el numeral 8.2 del artículo 8 de la presente resolución, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación."*** (NFT)

Finalmente, si usted recibe la factura y no está de acuerdo con el valor a pagar, debe presentar ante la empresa una reclamación, es decir, una petición o queja para que la empresa revise si el valor cobrado se ajusta al consumo efectuado por usted, siguiendo el procedimiento descrito anteriormente.

Usted debe presentar dicha reclamación antes de que venza el plazo de pago oportuno, es decir, la fecha de pago informada en la factura y al tiempo, debe pagar las sumas que no sean objeto de reclamo, conforme a las instrucciones que le indique la empresa. Tenga en cuenta que, en este caso, la empresa no puede exigirle el pago total de la factura, para recibir y atender su reclamación.

Si usted no puede presentar la reclamación antes de la fecha de pago oportuno de la factura, debe pagar el monto total de la factura, y posteriormente puede presentar la reclamación.

En los anteriores términos, atendemos su comunicación y quedamos atentos a cualquier otra consulta que requiera

Cordial Saludo,

  
**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 201070502 (un folio).

 gvt