



INVENTARIADO

CRC

Rad. 201070568
Cod 4000
Bogotá D.C.

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
	201052851		
Fecha:	21/09/2010 - 11:37:46		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	GUSTAVO ALFONSO AVILA RIVERA		
Asunto:	SU QUEJA CONTRA COMCEL POR PLANES TARIFARIOS		

Señor
GUSTAVO ALFONSO AVILA RIVERA
Carrera 21 No. 158 – 80. Casa 99
Teléfono: 6392411
gustavo.avilar@hotmail.com
Floridablanca, Santander

REF: Solicitud de Información – Planes Tarifarios Comcel – Precios Off Net y On Net

Estimado Señor Avila,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201070568, mediante la cual solicita información acerca de la regulación vigente aplicable a la empresa Comunicación Celular Comcel S.A., en relación con los planes tarifarios y precios ON Net y Off Net.

En primer lugar es de aclarar que la entidad a la que usted ha dirigido su comunicación es la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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.

Sin embargo, es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la entidad facultada para velar por el cumplimiento del Régimen de Protección al Usuario para los servicios de telecomunicaciones, motivo por el cual, en caso que usted desee presentar una queja en relación con el caso expuesto, la misma debe ser presentada ante la SIC, para que sea dicha entidad quien en ejercicio de sus facultades investigativas y sancionatorias conozca de su situación.

Al respecto le informamos que la Ley 1341 de 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones, en el artículo 23 define lo siguiente:

"ARTÍCULO 23. REGULACIÓN DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley. (NFT)



PARÁGRAFO. La CRC hará énfasis en la regulación de mercados mayoristas”.

De acuerdo con lo anteriormente descrito, desde el pasado mes de diciembre de 2009, se debe dar aplicación a las reglas por las cuales la Comisión estableció un mecanismo tendiente a que los usuarios de COMCEL puedan hacer llamada hacia otros operadores móviles, como es el caso de TIGO, MOVISTAR y AVANTEL a un precio más similar al del valor de las llamadas que esos mismos usuarios pagan por comunicarse con otros usuarios COMCEL. Este mecanismo fue adoptado por la Comisión para proteger los derechos todos los usuarios móviles, para que todos estos usuarios puedan hacer y recibir más llamadas independientemente del operador del que sean cliente.

La regla en comento tiene dos manera diferentes de aplicación frente al usuario: (i) los usuarios que tienen contratos de prestación de servicios en modalidad prepago, deben pagar un valor menor por cada minuto de las llamadas que hacen desde COMCEL hacia los otros operadores móviles y (ii) los usuarios que tienen contratos de prestación de servicios en modalidad postpago, pueden percibir o una mayor cantidad de minutos incluidos en el plan respectivo y/o un menor valor por minuto adicional a los ya incluidos en el plan.

Los efectos que esta medida tenga tanto respecto del mercado como respecto de los usuarios, serán evaluados por la CRC a partir del segundo semestre del 2010 con base en el monitoreo desarrollado desde el mes de diciembre de 2009.

Ahora bien, sin perjuicio de lo previsto en el régimen de tarifas para cada servicio, los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio.

En los contratos de prestación de servicios, debe indicarse claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales, los períodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan tarifario. En los casos en que se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato. El incumplimiento por parte del operador da derecho al suscriptor a terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.

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

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento A.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

CGT c9