




Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

Rad. 201170158
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 1 5 0 4 1 3 *
Fecha:	11/02/2011 - 17:03:29
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	GUILLERMO PEÑA
Asunto:	SU QUEJA CONTRA COMCEL



Señor
GUILLERMO PEÑA
Cra 17 No. 95 - 30
Tel: 314-4707767
Email: gpenab04@gmail.com
Bogotá, D.C.

MINISTERIO DE TRANSMISIONES DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
FECHA: 14/02/11 HORA: 12:28:49 FOLIOS: 1
RADICADO NO: 398179
PROCEDENCIA: CRC- CRT COMISION DE REGULACION DE COMUN
FRANQUEA: VIGILANCIA Y CONTROL. GLORIA PINZÓN

REF: Su queja contra COMCEL S.A. – Marcación en llamadas de larga distancia

MIT. 830.130.168-4
Carrera 17 No. 95-30

Respetado Señor Peña,

Fecha: 14/02/11 Hora: 3:05pm

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibido su comunicación del 4 de febrero de 2011, radicada internamente en esta Entidad bajo el número 201170158, por medio de la cual manifiesta que **COMCEL S.A.** no cumple con los estándares de los planes de numeración internacionales, indicando que para marcar larga distancia internacional lo obliga a emplear un código propio y no permite seleccionar el carrier de preferencia del usuario, a lo cual agrega que no acepta la marcación empleando el signo "+", indicando que esto genera problemas para la marcación fuera de Colombia, lo que considera una practica discriminatoria o de competencia desleal.

Al respecto, en primer lugar, se considera necesario mencionar que el artículo 39 de la Resolución CRT 1732 de 2007 establece una excepción para la provisión de la facilidad de multiacceso en las llamadas de larga distancia, indicando que *"[e]n la operación de teléfonos públicos y tarjetas de prepago no es obligatorio ofrecer las facilidades de multiacceso y prescripción"*.

Sobre este aspecto, debe aclararse que dicha disposición solo aplica a las tarjetas prepago utilizadas como tarjetas de llamadas y no a aquéllas que sirven para cargar saldo a una línea de usuario, ya sea fija o móvil, toda vez que el usuario tiene derecho a consumir el saldo cargado a su línea telefónica de acuerdo con la elección que realice. En línea con lo anterior, es de precisar que, para el caso de la prestación del servicio de larga distancia a través de tarjetas de llamadas prepago se definen acuerdos con un proveedor de servicios de TPBCLD en particular para el tráfico de este tipo, e igualmente el usuario puede elegir libremente la tarjeta prepago que adquiere. Adjuntamos a la presente comunicación un concepto emitido previamente sobre el particular.

Así mismo, en relación con el uso del signo "+" en la marcación, es importante recordar que la Recomendación UIT-T E.123 relativa al Plan Internacional de Numeración de las Telecomunicaciones Públicas, la cual se aplica específicamente a la impresión de los números telefónicos nacionales e internacionales, direcciones de correo electrónico y direcciones Web en los membretes de cartas, tarjetas comerciales, facturas, etc., aconseja, en el numeral 7.1, la utilización del símbolo + (más) para indicar la necesidad de un prefijo internacional. Dicha notación tiene por objeto recordar al usuario que es menester componer el prefijo internacional, que difiere para cada país, anteponiendo el código de larga distancia aplicable en el país de origen, seguido del código de



país destino y luego el número nacional significativo del abonado destino. Se deduce de lo anterior que el símbolo + (más) es un elemento informativo y, en el caso colombiano, no se encuentra contemplado dentro del Plan Nacional de Numeración o el Plan Nacional de Marcación contenidos en el Decreto 25 de 2002. Se adjunta a la presente comunicación un concepto emitido previamente por la CRC sobre la materia.

Finalmente, teniendo en cuenta que la CRC carece de facultades de Vigilancia y Control respecto de las prácticas de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en virtud de lo establecido en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo estamos dando traslado de su consulta a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

Cordial Saludo,

RICARDO OSPINA NOGUERA

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas

CHR

Anexos: 200950047; 201050066.

Traslado: **Dra. Suzy Sierra** – Directora de Vigilancia y Control. Ministerio de TIC.