Libertad y Orden

x mail

CRC

Radicación : *201150617*
Fecha : 03/03/2011 - 16:14:26
Proceso : 4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino : ESPERANZA SÁNCHEZ HURTADO
Asunto : QUEJA POR SERVICIOS CONTRATADOS POR ARRENDATARIO

CRC
Comisión de Regulación de Comunicaciones
República de Colombia

Rad. 201170243
Cod 4000
Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
No. 11-027269- -00000-0000
Fecha: 2011-03-07 08:57:49 Dep. 3001 GRUPOTELECO
Tra. 328 NODOMICILIA Eve: 328 DENUNCIAS
Act. 411 PRESENTACION Folios: 4

Señora
ESPERANZA SÁNCHEZ HURTADO
Carrera 31 A No. 8 – 05. Piso 2
Teléfono: 2- 5542850
esperanzahurtado9@hotmail.com
Cali, Valle del Cauca

REF: Queja ante el cobro de servicio contratado por arrendatario.

Estimada Señora Esperanza,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201170243, mediante la cual interpone una queja contra Empresas Municipales de Cali E.I.C.E E.S.P ante el cobro del servicio de Internet, el cual fue contratado por su arrendatario, de acuerdo con lo manifestado en su comunicación.

Al respecto, inicialmente le aclaramos que la entidad a la que usted ha dirigido la copia de 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 tales condiciones, 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 en favor de los usuarios.

De acuerdo con lo anterior, paralelo a esta comunicación **corremos traslado a la mencionada Superintendencia, conforme a los términos del artículo 33 del Código Contencioso Administrativo**, por considerarla entidad competente para conocer de la presunta irregularidad que menciona, en razón a ello amablemente le sugerimos ponerse en contacto con la misma para los fines pertinentes.

En cuanto al tema objeto de su consulta, atentamente le informo que mediante la Resolución CRT 1732 de 2007, esta Entidad expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Redes y Servicios de Telecomunicaciones. De esta manera, este régimen establece en el artículo 8 que los operadores de telecomunicaciones, antes de la celebración de los contratos y

en todo momento durante su ejecución, deben suministrar a los suscriptores y/o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado.

Es de anotar adicionalmente, que **no opera la solidaridad legal en los contratos de prestación del servicio de internet, entre el propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio,** por lo cual en aquellos casos en que una persona distinta al dueño del inmueble, ya sea en su condición de arrendatario, ocupante, entre otros, suscriba un contrato de prestación de servicios de Internet, será este último quien únicamente esté obligado a responder por las obligaciones derivadas del contrato y en ningún momento podrá el proveedor exigir el cumplimiento de las obligaciones al propietario del inmueble, quien no ha sido parte del mismo. En este orden de ideas, corresponde al proveedor verificar las condiciones de idoneidad de sus potenciales suscriptores.

Por otra parte, le informo que la citada Resolución 1732 en el capítulo VIII relativo a Peticiones, Quejas y Recursos –PQR- y Atención al Suscriptor y/o Usuario, determina que los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante las empresas, en forma verbal, escrita o a través de otros medios que establezca el operador como correo electrónico, página web, puntos virtuales de atención, etc., así como los tiempos de cada una de las etapas del proceso de reclamación, también denominado vía gubernativa.

Una vez la empresa le recibe su petición o queja, le debe entregar una constancia de la presentación y el número que le fue asignado a la misma, indicando en todo caso la fecha de radicación. Con dicho número, usted puede acceder a la página web de la empresa o llamar a la línea gratuita de atención para conocer el estado o trámite que se le está dando a su petición o queja.

A partir del día siguiente a la fecha de radicación de su petición o queja, la empresa cuenta con 15 días para darle respuesta, este término podrá ampliarse a uno igual (15 días hábiles) para la práctica de pruebas, lo cual debe ser previamente informado al usuario. Si llegada dicha fecha, usted no recibe la respuesta, opera de pleno derecho el reconocimiento del silencio administrativo positivo, es decir, que la empresa acceda favorablemente a lo que usted había solicitado y si la empresa no lo hace, usted debe acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio y presentarle las pruebas que tenga, como por ejemplo, la copia de la radicación de la PQR, solicitándole el reconocimiento de los efectos del silencio y si lo desea, que se sancione a la empresa por no haber respondido la PQR y por no haber accedido a lo solicitado.

La respuesta entregada por la empresa debe contener como mínimo, el resumen de los hechos manifestados en la petición o queja, la descripción detallada de las acciones adelantadas por ella para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión y los recursos que proceden contra la misma, indicando la forma y plazo para su interposición.

Consideramos de su interés invitarla a consultar la página www.comusuarios.gov.co donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link: http://www.crcom.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/ActualizacionResolucion1732/00001732_Mod_2595.pdf, para conocer el texto completo de la Resolución CRT 1732 de 2007, particularmente, le sugerimos tener en cuenta el capítulo VIII relativo a Peticiones, Quejas y Recursos – PQR- y atención al suscriptor y/o usuario.

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

Cordial Saludo,

RICARDO OSPINA NOGUERA
Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas

CGT

Traslado por Competencia:

Doctora
MARTHA CECILIA CARO PUERTA
Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones
Superintendencia de Industria y Comercio
info@sic.gov.co