

**CRC**Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

Rad. 201170433
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Señora
JANETH TABA CARDONA
jotataba@lastra.com
Tel. 4-3322718
Calle 9c no. 23c-49
Cali (Valle Del Cauca)

x mail

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 1 5 1 0 1 3 *
Fecha:	08/04/2011 - 15:02:05
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	JANETH TABA CARDONA
Asunto:	QUEJA CONTRA EL PROVEEDOR DE R

**Prosperidad
para todos**

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 11-045728- -00000-0000

Fecha: 2011-04-13 09:30:26
Tra. 228 TELMOVILCEL
Act. 411 PRESENTACION

Dep. 3001 GRUPO TELECO
Eve: 328 DENUNCIAS
Folios: 4

REF: Queja contra el Proveedor de Redes y Servicios Movistar.

Estimada Señora Janeth,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo su comunicación radicada internamente en esta entidad bajo el número 201170433, en la cual manifiesta su inconformidad con el Proveedor de Redes y Servicios Movistar por aparentes problemas con los saldos de sus tarjetas prepago.

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.

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 queja, 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.



Carrera 7 No. 77 - 07 Pisos 9 y 10
Tel. +57 1 3198300 Fax +57 1 3198301
01-8000-919278
www.crcom.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia

Por otra parte, en cuanto a las promociones y ofertas, el artículo 31 de la resolución mencionada, dispone que sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben ser claramente identificables por los potenciales suscriptores, independientemente del medio a través del cual se divulguen. Cuando el usuario acuda ante el operador para adquirir una promoción u oferta, este último deberá informarle sobre tales condiciones y restricciones, y almacenar el soporte del suministro de tal información, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato, para consulta por parte del suscriptor. En todo caso, la empresa almacenará las evidencias de la publicidad efectuada sobre las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas.

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al suscriptor y/o usuario, a través de cualquiera de los mecanismos de atención dispuesto por el operador, lo vinculan jurídicamente. El operador no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de servicios y valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta.

De otro lado, y frente a la prestación de servicios a través de la modalidad de tarjetas prepago, el artículo 52 de la Resolución CRT 1732 de 2007, contempla que al momento de hacer uso de la tarjeta prepago el operador debe informar al usuario, mediante un mensaje, el saldo en dinero disponible y la vigencia de la tarjeta. Esta información puede suministrarse mediante el número de atención gratuito al usuario o en forma automática. Así mismo y en caso de ser técnicamente viable, los operadores deben informar el tiempo disponible de la tarjeta una vez efectuada la marcación del número de destino.

Al momento de la adquisición de los servicios de telecomunicaciones, los operadores deben informar a los suscriptores, los derechos y/o condiciones generales para el acceso a ofertas y promociones futuras.

Igualmente, en cuanto a línea de atención a los usuarios, el artículo 50 de la mencionada resolución señala que los operadores deben ofrecer un número gratuito de información el cual debe estar impreso en las tarjetas que adquieren los usuarios.

Adicional a lo anterior, le informo que los usuarios tienen derecho a presentar una petición, solicitud o queja ante la empresa, a través de una comunicación escrita que debe radicar en cualquiera de las oficinas de PQR que aparecen en la factura, llamando a la línea gratuita de atención de la empresa, o si lo prefiere a través de la página web de la empresa que le presta los servicios o la página de red social de la misma. Estas dos últimas opciones, también conocidas como oficinas virtuales, estarán disponibles para los usuarios, a partir del 1° de octubre de 2010.

Es importante que al momento de presentar su petición o queja, informe claramente el nombre de la empresa a la que se dirige, su nombre, identificación y dirección de notificación y los hechos en que se fundamenta su solicitud. En caso de que los usuarios deseen presentar sus PQRs a través de la página web de la empresa o la página de red social de la misma, deberán utilizar en todo caso el formato dispuesto por la empresa para tal fin, el cual será conservado por ésta en forma oculta de manera que la información personal y confidencial de los usuarios sea conservada con los máximos niveles de seguridad por parte de su empresa.

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 esta 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 hábiles, para darle respuesta, este término podrá ampliarse 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 la empresa 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.crcm.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 VII relativo a PQR's.

Por último, con el propósito de conocer y mejorar la calidad de nuestra atención le solicitamos amablemente se sirva diligenciar nuestra encuesta de servicios disponible en siguiente ruta <http://www.crcm.gov.co/EncuestaCARE/encuesta.php>.

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

Traslado copia por competencia: Doctora **MARTHA CECILIA CARO PUERTA**, Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones **Superintendencia de Industria y Comercio** info@sic.gov.co (con anexo)

AJF
Cif