



CRC
Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

x mail

**Prosperidad
para todos**

Rad. 201170448
Cod 4000

Bogotá

Radicación :	
* 2 0 1 1 5 1 0 8 1 *	
Fecha :	12/04/2011 - 17:20:34
Proceso :	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino :	ADRIANA MARIN ESTEBAN
Asunto :	QUEJA POR NO USO DEL NUMERO IMEI POR COMCEL PARA BLOQUEO MOVILES HURTADOS

Señora
ADRIANA MARÍN ESTEBAN
amesteban@yahoo.com

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 11-048656- -00000-0000

Fecha: 2011-04-19 08:38:12 Dep. 3001 GRUPOTELECO
Tra. 228 TELMOVILCEL Eje: 328 DENUNCIAS
Act. 411 PRESENTACION Folios: 4

Ref: Queja por el no uso del número IMEI por parte de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. para realizar el bloqueo de terminales móviles hurtados.

Estimada Señora Adriana,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201170448, mediante la cual interpone su queja contra el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. porque dicha empresa no efectuó el bloqueo o desactivación de la línea celular No. 313-2176250 ante el robo del equipo Terminal del que fue objeto, habiendo Usted reportado el número IMEI del equipo.

En primer lugar, nos permitimos recordar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), según lo establecido por la Ley 1341 de 2009, es el organismo estatal encargado de promover la competencia, evitar el abuso de la posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad y está facultada únicamente para expedir el Régimen de Protección al Usuario, motivo por el cual procederemos a dar respuesta a su inquietud brindándole la información asociada a los derechos que como usuario le asisten sobre la situación que nos comenta, lo que significa que no tenemos competencia para pronunciarnos emitiendo juicios de valor sobre el particular.

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 y en consecuencia investiga y sanciona si a ello hubiere lugar, a los operadores que son sujeto de la regulación en caso de que ellos incumplan las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los 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 a la SIC.

En segundo lugar, con respecto a su queja, le informo que, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 107 de la Resolución CRT 1732 de 2007¹ que contiene el Régimen de Protección de los

¹ Disponible en el vínculo de Internet http://www.crcm.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/ActualizacionResolucion1732/00001732_Mod_2595.pdf



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

vive digital
Colombia





CRC
Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

**Prosperidad
para todos**

Continuación: Queja por el no uso del número IMEI por parte de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. para realizar el bloqueo de terminales móviles hurtados. Página 2 de 3

Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, los proveedores de telefonía móvil no pueden prestar los servicios a su cargo a través de la activación de equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados o hurtados.

Para el efecto, dichos proveedores deben llevar una base de datos de los equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados, hurtados o desactivados por fraude o por no pagar ninguna factura recibida con posterioridad a la venta, en la cual se indicará la **identificación completa del terminal**, la tecnología del mismo, los datos del suscriptor que originó el reporte y la fecha y hora en que se produjo el mismo. Las bases de datos deben ser actualizadas y compartidas diariamente entre todos los proveedores de telefonía móvil.

De acuerdo con lo anterior, los proveedores móviles en ningún momento pueden negarse a recibir el reporte de los terminales extraviados, hurtados o desactivados por fraude.

En tercer lugar, consideramos importante recordarle el procedimiento de vía gubernativa para las reclamaciones, dispuesto en la citada Resolución CRT 1732.

Una vez presentada la PQR, la empresa debe asignarle un número de radicación y entregar una constancia al usuario con dicho número y la fecha de radicación, para que el usuario pueda llamar a la línea de atención o ingresar a la página web del operador y verificar el estado del trámite de su PQR.

La empresa tiene 15 días, contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación, para dar respuesta al usuario. Dicha respuesta debe contener como mínimo, el resumen de los hechos manifestados por el usuario, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador 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.

Si la empresa no da respuesta dentro de los 15 días, el usuario cuenta con 3 días siguientes a la fecha en que debió obtener respuesta, para exigir a la empresa el reconocimiento del silencio administrativo positivo, es decir, que la empresa acceda favorablemente a lo que había solicitado y si la empresa no lo hace, el usuario debe acudir ante la SIC 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 por el usuario en virtud del silencio positivo.

Cuando habiendo sido notificado de la respuesta a su PQR el usuario no esté de acuerdo con lo decidido debe proceder como se indicará en dicha respuesta, es decir, debe proceder a comunicar a la empresa su inconformidad con lo decidido indicando sus razones (esto significa que ha presentado un recurso de reposición), para lo cual, tiene 5 días a partir de que tuvo conocimiento de la respuesta de la empresa. En el momento en que el usuario proceda de esta manera, el representante de la empresa que atiende al usuario, debe indicarle que tiene derecho a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad de inspección, control y vigilancia



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

vive digital
Colombia



CRC
Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

**Prosperidad
para todos**

Continuación: Queja por el no uso del número IMEI por parte de COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. para realizar el bloqueo de terminales móviles hurtados.

Página 3 de 3

decida de fondo y darle la opción de interponerlo o no. En todo caso, la empresa debe asegurarse de obtener esta respuesta por parte del usuario y anexarla al recurso de reposición o inconformidad del usuario con la respuesta a la PQR (todo esto aplica para trámites verbales o escritos).

El operador deberá dar respuesta a dicha inconformidad o recurso de reposición, dentro de los 15 días hábiles a la fecha de su presentación.

Si el usuario no interpone el recurso de apelación, será el operador el que al responder el recurso de reposición decida de fondo lo solicitado por el usuario en su PQR, pero si lo interpone, quien decidirá en última instancia será la SIC, quien cuenta con 15 días para resolverlo.

Por último, la invitamos a consultar la página www.comusuarios.gov.co donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes sobre los derechos de los usuarios de telecomunicaciones o en el vínculo [http://www.crcm.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/ActualizacionResolucion1732/00001732 Mod 2595.pdf](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 le sugerimos tener en cuenta el capítulo VIII relativo a Peticiones, Quejas y Recursos –PQR– y atención al suscriptor y/o usuario.

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 la siguiente ruta <http://www.crcm.gov.co/EncuestaCARE/encuesta.php>.

En los anteriores términos, damos respuesta a sus inquietudes y quedamos atentos a cualquier otra consulta que requiera.

Cordial saludo,

RICARDO OSPINA-NOGUERA

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas

Traslado por Competencia:

Doctora

MARTHA CECILIA CARO PUERTA

Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones

Superintendencia de Industria y Comercio

Carrera 13 No. 27-00

Bogotá D.C.

Anexo para SIC: Radicado 201170448 (un folio)

ASR



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

vive digital
Colombia