



CRC

Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

Rad. 201170640
Cod 4000
Bogotá D.C.

x mail

Radicación:	 * 2 0 1 1 5 1 7 7 1 *
Fecha:	30/05/2011 - 17:15:42
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	JOSE VICENTE CAMELO LÓPEZ
Asunto:	SU DERECHO PETICION POR FACTURACION

**Prosperidad
para todos**

Señor
JOSÉ VICENTE CAMELO LÓPEZ
Calle 72 A No. 4 - 27
Teléfono: 2737011
Ciudad
E-mail: loquin_60@hotmail.com

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 11-069372- -00000-0000

Fecha: 2011-06-03 15:02:09 Dep. 3001 GRUPO TELECO
Tra. 228 TELMOVILCEL Eve. 341 RECURSOAPEL/
Act. 411 PRESENTACION Folios: 4

REF: Derecho de petición – Presuntos problemas en facturación de plan cerrado.

Estimado Señor Camelo,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 201170640, mediante el cual interpone una queja contra la empresa Comunicación Celular Comcel S.A., ante problemas en la facturación del servicio prestado mediante plan cerrado.

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 corremos traslado de su comunicación, en forma simultánea al envío de la presente comunicación, a la SIC, de acuerdo con los términos del artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, para que sea dicha entidad que en ejercicio de sus facultades investigativas y sancionatorias conozca de su situación.**

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, la cual establece 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.

Comedidamente lo invitamos a revisar las condiciones de su contrato para conocer que dispone en relación con los servicios que se encuentran cubiertos dentro del plan cerrado, y si la tarifa dispuesta incluye el envío ilimitado de mensajes de texto.

Sin embargo, es de enunciar, que si usted recibe la factura y no está de acuerdo con el valor a pagar, debe presentar ante la empresa una reclamación, es decir, una petición o queja para que la empresa revise si el valor cobrado se ajusta al consumo efectuado por usted, siguiendo el procedimiento descrito en los párrafos siguientes.



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**

Usted debe presentar dicha reclamación antes de que venza el plazo de pago oportuno, es decir, la fecha de pago informada en la factura y al tiempo, debe pagar las sumas que no sean objeto de reclamo, conforme a las instrucciones que le indique la empresa.

Tenga en cuenta que, en este caso, la empresa no puede exigirle el pago total de la factura, para recibir y atender su reclamación.

Si usted no puede presentar la reclamación antes de la fecha de pago oportuno de la factura, debe pagar el monto total de la factura, pero cuenta con los 5 meses siguientes para presentar la reclamación.

En todo caso, es pertinente precisar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, **es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que éstas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. Igualmente, el usuario tiene derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC.**

Así las cosas, le informo que de acuerdo con lo estipulado en el Capítulo VIII de la Resolución CRC 1732 de 2007, **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.

Se debe tener en cuenta que 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 puede ampliarse por 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 accede 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.

Como complemento de lo anterior, lo invito a consultar la página www.comusuarios.gov.co donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes sobre los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones ó en la página www.crccom.gov.co la Resolución 1732 de 2007¹, **particularmente, le sugerimos tener en cuenta el capítulo VIII relativo a Peticiones, Quejas y Recursos – PQR- y atención al suscriptor y/o usuario**, el cual contiene las disposiciones relativas a las peticiones, quejas y reclamos, como mecanismos mediante los cuales, en cualquier tiempo, usted como usuario teniendo inquietudes frente a su proveedor, o encontrándose en una situación en la que considera que sus derechos están siendo vulnerados, puede invocar un derecho de petición, queja o reclamo ante su operador, quien tiene la obligación de responder dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la presentación de su comunicación.

¹ Se puede consultar directamente a través siguiente dirección web: http://www.crccom.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.crccom.gov.co – www.comusuarios.gov.co

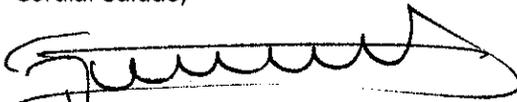
vive digital
Colombia

Es pertinente aclarar, que el mencionado Régimen de Protección al Usuario establecido en la Resolución CRT 1732 de 2007 será remplazado a partir del 1º de Octubre de 2011 por el Régimen establecido en la Resolución CRC 3066 de 2011².

Por último, con el propósito de conocer y mejorar la calidad de nuestra atención le solicito amablemente se sirva diligenciar nuestra encuesta de servicios registrando para ello en su navegador de Internet la 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,



GUILLERMO VELÁSQUEZ IBAÑEZ

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas (E)

✓/CGT

Traslado por Competencia:

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

Anexo para SIC: Radicado 201170640 – un (1) folio.

² La Resolución CRC 3066 de 2011 puede ser consultada en la página web www.crcm.gov.co, dentro del menú Normatividad / Resoluciones Generales ó registrando la siguiente ruta en su navegador de Internet:
<http://www.crcm.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/2011/00003066.pdf>