



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

**Prosperidad  
para todos**

Rad. 201170428  
Cod 4000

Bogotá

Señor  
**JOSÉ LUIS VEGA LEÓN**  
[mvjose Luisvegaleon@gmail.com](mailto:mvjose Luisvegaleon@gmail.com)

x mail

Radicación :	 * 2 0 1 1 5 1 7 8 9 *
Fecha :	30/05/2011 - 16:44:43
Proceso :	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino :	JOSÉ LUIS VEGA LEÓN
Asun	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 11-069382- -00000-0000  
Fecha: 2011-06-03 15:05:30 Dep. 3001 GRUPOTELECO  
Tra. 228 TELMOVILCEL Eve: 341 RECURSOAPELJ  
Act. 411 PRESENTACION Folios: 4

**Ref: Queja por falta de disponibilidad del servicio de Internet móvil**

Estimado Señor Vega,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201170428, mediante la cual interpone su queja por el inicio en la provisión del servicio de Internet móvil, por cuanto adquirió dicho servicio desde hace 20 días y no lo ha podido utilizar por fallas en el equipo y en la red de servicio.

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.**

No obstante, es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la entidad facultada para velar por el cumplimiento del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios para los servicios de Comunicaciones 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, y en razón a ello amablemente le sugiero ponerse en contacto con la misma para los fines pertinentes.

En cuanto a los temas objeto de su queja, atentamente le informo que mediante la Resolución CRC 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.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co) - [www.comusuarios.gov.co](http://www.comusuarios.gov.co)

**vive digital**  
Colombia



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

**Prosperidad  
para todos**

En este sentido, en el artículo 8.1 de la misma norma se establece que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, al momento de la celebración del contrato, deben entregar a los usuarios y/o suscriptores copia escrita del contrato de prestación del servicio y sus anexos, donde se indiquen las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio.

**En tales condiciones y dado que es en el contrato de prestación del servicio y sus anexos en que se encuentran estipulados, entre otros aspectos, los servicios contratados, las condiciones de permanencia y las causales de terminación, usted puede verificar los derechos que tiene frente a las actuaciones o decisiones del proveedor de redes y servicios.**

Adicionalmente, es pertinente tener en cuenta que de acuerdo con lo establecido en el artículo 37 de la Resolución CRC 1732 de 2007, **el incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de los servicios de telecomunicaciones, por causas imputables al proveedor da derecho a los suscriptores o usuarios a la terminación anticipada del contrato, sin penalización alguna** o a obtener la compensación por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, siempre que así lo solicite el suscriptor, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Anexo I de la Resolución CRT 1732 de 2007.

Así las cosas, si usted no puede usar el servicio contratado, porque no se encuentra disponible, por ejemplo, no hay señal para hacer llamadas o no hay conexión para el acceso a Internet, puede a través de una petición o queja, solicitar al operador la terminación del contrato, sin lugar a pagar sumas diferentes a la de los consumos que se hubieran realizado, ni siquiera si hay cláusula mínima de permanencia.

En el caso que usted quiera conservar el servicio, en lugar de solicitar la terminación del contrato, puede solicitar directamente a la empresa una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible. En primer lugar usted debe presentar la petición o queja, máximo dentro del período de facturación siguiente a aquél en que se presentó la interrupción del servicio.

El proveedor cuenta con 15 días para responderle el motivo por el cual el servicio no estuvo disponible y si dicha falla fue ocasionada por algún aspecto imputable al mismo operador. En esta comunicación, la empresa le deberá informar la fecha en que le responderá expresamente su solicitud de terminación del contrato o de compensación, pues el operador debe verificar que la falla ocurrida excede los límites que le permite la regulación o el contrato de concesión, de acuerdo a las mediciones técnicas que se efectúan en estos casos.

Cuando el mismo proveedor verifique que la falla a él imputable ha excedido el nivel de disponibilidad o confiabilidad permitido para el servicio, en un período determinado, le debe notificar la respuesta de fondo en la fecha que le había informado. En esta respuesta la empresa le debe informar (i) que tiene derecho a la terminación del contrato o a la compensación, (ii) si la compensación se efectuará en dinero o minutos, en caso de escoger la compensación, (iii) que cuenta con diez (10) días hábiles para manifestar su decisión a la empresa de manera verbal o escrita, y (iv) el período de facturación en el cual podrá disfrutar la compensación, que en todo caso no puede superar el quinto período contado desde aquél en el que se interrumpió el servicio. Adicional a lo anterior, lo invito a consultar además, la página [www.comusuarios.gov.co](http://www.comusuarios.gov.co) donde



Carrera 7 No. 77 - 07 Pisos 9 y 10  
Tel. +57 1 3198300 Fax +57 1 3198301  
01-8000-919278  
[www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co) - [www.comusuarios.gov.co](http://www.comusuarios.gov.co)

**vive digital**  
Colombia



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

**Prosperidad  
para todos**

encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes sobre los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones ó en la página [www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co) la Resolución 1732 de 2007<sup>1</sup>, **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 proveedor.

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 en su navegador de Internet la siguiente ruta <http://www.crc.com.gov.co/EncuestaCARE/encuesta.php>.

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

Cordial saludo,

**GUILLERMO VELÁSQUEZ IBÁÑEZ**

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas (E)

Traslado por Competencia:

Doctora **MARTHA CECILIA CARO PUERTA** - Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones  
Superintendencia de Industria y Comercio - [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co)

Anexo para SIC: Radicado 201170428 (un folio)

AJR

<sup>1</sup> Se puede consultar directamente a través siguiente dirección web: [http://www.crc.com.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/ActualizacionResolucion1732/00001732\\_Mod\\_2595.pdf](http://www.crc.com.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/ActualizacionResolucion1732/00001732_Mod_2595.pdf),

Debe tener en cuenta que a partir del 1º de octubre de 2011 el Régimen de Protección al Usuario de Servicios de Comunicaciones será remplazado por el Régimen establecido en la Resolución CRC 3066 de 2011, la cual también puede ser consultada en la página web [www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co).

