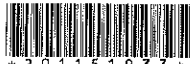




CRC
Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

X mail

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 1 5 1 9 3 7 *
Fecha:	07/06/2011 - 17:06:19
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	DIANA CONSUELO CASTRO PÉREZ
Asunto:	SU QUEJA CONTRA MOVISTAR

**Prosperidad
para todos**

Rad.201170691
Cód. 4000
Bogotá D.C.

Señora
DIANA CONSUELO CASTRO PEREZ
Calle 21 No 91-50 Apto 712
Teléfono: (571) 6502015
Bogotá D.C.
E- mail: dicastro1137@gmail.com

REF: Su queja sobre el proveedor MOVISTAR. Cancelación plan celular.

Respetada Señora Diana,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201170691, por medio de la cual presenta queja contra el proveedor de redes y servicios telefónica Móviles S.A (MoviStar), por la presunta no cancelación del servicio de su línea celular número 3166937499, cuyo equipo fue hurtado.

Al respecto, inicialmente le aclaramos que la entidad a la que usted ha dirigido 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. Al respecto, advertimos que en la comunicación mediante la cual usted solicita a MOVISTAR la cancelación del plan de su línea celular, da traslado de la misma a la SIC. Por lo tanto, le sugerimos continuar en contacto con dicha Entidad.

En cuanto a los temas objeto de su queja, atentamente le informo que mediante la Resolución CRC 1732 de 2007¹, 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 proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, antes de la

¹ Este régimen será remplazado a partir del 1º de Octubre de 2011, por el régimen de protección al usuario establecido en la Resolución CRC 3066 de 2011.



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



**Prosperidad
para todos**

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.

Sobre el particular, le informo que todos los usuarios tienen derecho a terminar el contrato en cualquier momento, pero el usuario conserva la obligación de pagar las sumas que deban a la empresa y las demás obligaciones que se hayan pactado en el contrato. Dicha solicitud la puede elevar a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por el proveedor y en ningún momento el operador puede oponerse ó solicitarle explicaciones de su decisión, ni exigir documentos innecesarios.

No obstante lo anterior, la regulación prevé que dicha solicitud debe efectuarse con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación. El operador deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, informando al suscriptor sobre tal hecho por medio de comunicación.

Cuando la solicitud haya sido formulada con una anticipación menor, el operador interrumpirá el servicio al vencimiento del período de facturación siguiente al que se conozca la solicitud de por parte del suscriptor.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del operador a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. Una vez generada la obligación del operador de interrumpir el servicio, el suscriptor y/o usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el suscriptor y/o usuario haya efectuado consumos.

Ahora bien, en cuanto a la queja presentada ante MOVISTAR, le informamos que una vez recibida ésta, el proveedor 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 contados a partir del día siguiente de la presentación de la PQR, 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



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



se fundamenta la decisión y los recursos que proceden contra la misma, indicando la forma y plazo para su interposición.

Si usted no está conforme con lo decidido, tiene 5 días a partir de que tuvo conocimiento de la respuesta de la empresa para comunicarle su inconformidad con dicha decisión, indicando sus razones (esto significa que usted ha presentado un recurso de reposición), con el fin de que la empresa revise nuevamente dicha decisión. Recuerde que este trámite también lo puede hacer por escrito o de manera verbal.

En el momento en que usted presente su inconformidad, el representante de la empresa que lo atienda, debe indicarle que tiene derecho a interponer el recurso subsidiario de apelación para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea resuelto de manera desfavorable a lo solicitado por usted, dicha decisión sea revisada por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC-, autoridad de inspección, control y vigilancia y sea esta entidad la que decida finalmente. Una vez usted ha sido informado sobre este derecho, el representante de la empresa debe darle la opción de interponer o no el recurso de apelación y adjuntar su decisión al recurso de reposición que usted está presentando.

El operador debe dar respuesta a dicha inconformidad o recurso de reposición, dentro de los 15 días hábiles a la fecha de su presentación y proceder a notificarle lo decidido. Así mismo, si usted interpuso el recurso de apelación, la empresa enviará el expediente a la SIC para que lo resuelva y tome la decisión final.

Si usted decide no interponer el recurso de apelación, será el operador el que al responder el recurso de reposición decida de fondo lo solicitado en la petición o queja, pero si lo interpone, quien decidirá en última instancia será la SIC, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1341 de 2009.

Finalmente, con relación al hurto de celular reportado, es pertinente mencionar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 107 de la Resolución CRT 1732 de 2007, 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.

Como complemento de lo anterior, la 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.crcom.gov.co la Resolución 1732 de 2007²,

² Se puede consultar directamente a través siguiente dirección web: <http://www.crcom.gov.co/images/stories/crt->