



CRC
Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPUBLICA DE COLOMBIA

Rad. 201170692
Cod 4000
Bogotá D.C.

Señor
EDWIN JOSÉ GRACIA LARA
Calle 26 No. 19 – 29.
Teléfono: 3014476893
gracia198677@gmail.com
Ovejas, Sucre

X mail

Radicación:  * 2 0 1 1 5 1 9 3 9 *	
Fecha:	08/06/2011 - 09:38:06
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	EDWIN JOSE GRACIA LARA
Asunto:	QUEJA ANTE PRESUNTA IMPOSIBILIDAD DE CAMBIO DE PLAN POSTPAGO A PREPAGO

**Prosperidad
para todos**

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 11-068104-00001-0000

Fecha: 2011-06-10 08:34:26 Dep. 3001 GRUPO TELECO
Tra. 228 TELMOVILCEL Eve: 328 DENUNCIAS
Act. 329 CTOINFORMACION Folios: 4

REF: Queja ante presunta imposibilidad de cambio de plan pospago a prepago.

Estimado Señor Gracia,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 201170692, mediante la cual interpone una queja contra la empresa Colombia Móvil S.A. E.S.P., ante la presunta imposibilidad de hacer cambio de plan pospago a pregrado.

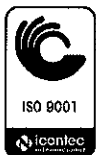
En primer lugar es de aclarar que la entidad a la que usted ha dirigido su comunicación es la Comisión de Regulación de Comunicaciones, organismo estatal encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; 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 derecho de petición, 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 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 70 que **todos los usuarios tienen derecho a terminar el contrato en cualquier momento, siempre que hayan cumplido las obligaciones pactadas, de manera que el operador no puede cobrar penalización alguna por este hecho.** Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato, es decir, antes de que se cumpla el período mínimo de permanencia.

En ningún caso el operador puede oponerse a la decisión del usuario, ni exigirle explicación alguna ni solicitarle documentos innecesarios, es decir, el operador debe tramitar la solicitud del usuario percatándose que quien solicita la interrupción sea la persona dueña del servicio.

De esta manera si un usuario cuya fecha de vencimiento de período de facturación es los días 20



SC-1390-1



049-1

Carrera 7 No. 77 – 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
www.crcom.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia

de cada mes, por ejemplo, del 20 de octubre al 20 de noviembre, debe avisar a la empresa el día 10 de noviembre, por cualquier medio (escrito o verbal), que desea interrumpir el servicio. La empresa tendrá que interrumpirlo a partir de 21 de noviembre, pero el usuario debe pagar las sumas que deba. Si el usuario avisa a la empresa el día 12 de noviembre, por ejemplo, la empresa debe interrumpir el servicio a partir del 21 de diciembre y el usuario debe pagar los períodos de facturación del 20 de octubre al 20 de noviembre y del 20 de noviembre al 20 de diciembre, pues la solicitud fue puesta en conocimiento de la empresa con 8 días de anticipación y la norma indica que debe ser con 10.

Si la empresa no interrumpe el servicio el día que debía hacerlo y el usuario sigue efectuando consumos, no podrá cobrarle al usuario esos consumos, derecho que debe hacerse exigible a través del derecho de PQR y el usuario podrá probar que le asiste la razón, solicitando a la misma empresa la evidencia de que efectuó correctamente la solicitud, es decir, si el usuario hizo la solicitud a través de la línea de atención, puede exigir a la empresa la grabación de la llamada o la imagen del pantallazo del sistema utilizado por el asesor de la empresa el día en que el usuario solicitó la interrupción del servicio. Lo mismo ocurrirá en caso de que la solicitud se haya efectuado por escrito o en las oficinas de atención al usuario.

Es importante que tenga en cuenta que las empresas pueden ofrecer contratos sujetos a permanencia mínima, pero si lo hacen, están obligadas a ofrecer el mismo servicio a través de un contrato que no obligue al usuario a permanecer un tiempo determinado con el mismo, es decir, el usuario tiene derecho a escoger si quiere permanecer atado a la empresa un tiempo o no.

Las cláusulas de permanencia mínima solo pueden ser pactadas cuando la empresa subsidie o financie los equipos, cuando subsidie o financie el cargo por conexión o cuando el plan ofrecido incluya tarifas especiales, es decir, más económicas que las tarifas normales. Estas cláusulas benefician a los usuarios que no cuentan con el dinero suficiente para comprar los equipos o que quieren más cantidad de minutos a un menor costo.

El tiempo de permanencia puede ser hasta de un año. Pasados los 12 meses aún cuando el contrato se renueve, el usuario no está obligado a permanecer con la empresa por más tiempo, pudiendo cambiarse de operador o plan en cualquier momento.

Estas cláusulas deben pactarse en un documento separado al contrato para que el usuario tenga claridad de lo que está contratando, en este documento el operador debe indicarse expresamente la suma subsidiada o financiada, o aquella correspondiente al descuento que hace especial la tarifa ofrecida y la forma en que operarán los pagos en caso que el usuario quiera terminar el contrato antes de los 12 meses. Estos pagos no pueden ser mayores al saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos, o al descuento por tarifas especiales.

La citada Resolución 1732 en el capítulo VIII relativo a Peticiones, Quejas y Recursos –PQR- y Atención al Suscriptor y/o Usuario, determina que los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante las empresas, en forma verbal, escrita o a través de otros medios que establezca el operador como correo electrónico, página web, puntos virtuales de atención, etc., así como los tiempos de cada una de las etapas del proceso de reclamación, también denominado vía gubernativa.

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.

A partir del día siguiente a la fecha de radicación de su petición o queja, la empresa cuenta con 15 días para darle respuesta, este término podrá ampliarse a 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 ella 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 invitarlo 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 VIII relativo a Peticiones, Quejas y Recursos – PQR- y atención al suscriptor y/o usuario.

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

YCGT

Traslado a la SIC para lo de su competencia con Anexo 201170692
Doctora Martha Cecilia Caro Puerta
Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones
Superintendencia de Industria y Comercio
Carrera 13 No. 27 – 00
Bogotá, D.C.



SC-1390-1



049-1

Carrera 7 No. 77 – 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
www.crcm.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia