

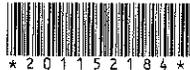


**CRC**  
Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

Rad. 201180384 - 201132586  
Cod. 4000

de envío x correo postexpreso guía: 44057814815 CO.  
21-06-2011.

Radicación:	 * 2 0 1 1 5 2 1 8 4 *
Fecha:	20/06/2011 - 17:20:19
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	JOSE REINALDO GARZON HERRERA
Asunto:	DERECHO PETICION

**Prosperidad  
para todos**

Bogotá D.C.

Señor

**JOSE REINALDO GARZÓN HERRERA**  
Calle 19 No. 9 – 79, Barrio Los Comuneros.  
Inírida, Guainía.  
Celular: 3146369490

**REF: Su derecho de petición ante Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.**

Estimado Señor Garzón,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo del escrito número 201180384 - 201132586 del 17 de junio de 2011 por medio del cual la Procuraduría General de la Nación, Regional Guainía, pone de presente a esta Entidad las presuntas irregularidades cometidas por la empresa **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** frente a la prestación del servicio de telefonía e internet que actualmente tiene contratados con Ud.

Previo a pronunciaros respecto de los motivos de su inconformidad, y teniendo en cuenta que lo expresado por Usted consiste en una queja respecto de la provisión de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por la empresa en mención, es preciso indicarle que 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, tal y como lo disponen los numerales 14 y 15 del artículo 1 del Decreto 3523 de 2009, motivo por el cual corremos traslado de su queja, 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 la entidad que en ejercicio de sus facultades investigativas y sancionatorias conozca de su situación.

Sin embargo, en cuanto al tema expuesto por Usted, atentamente le informo que el artículo 8 de la Resolución CRT 1732 de 2007<sup>1</sup>, contentiva del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, impone a los operadores, antes de la celebración de los contratos y en todo momento durante su ejecución, **suministrar a los suscriptores y/o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado.**

En este estado de cosas, y en atención al caso expuesto, debe decirse, en primer lugar, que conforme lo establece el artículo 76 de la Resolución 1732 de 2007, toda la información que las

<sup>1</sup> Se precisa que el 1 de octubre de 2011, el nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales será la Resolución 3066 de 2011.



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.crc.com.gov.co - www.comusuarios.gov.co

**vive digital**  
Colombia



empresas, a través sus funcionarios debidamente capacitados, provean a sus usuarios por medio de sus líneas de atención al cliente lo vinculan jurídicamente, es decir, lo obligan.

Aclarado lo anterior, es preciso indicar que el artículo 5 de la Resolución 1732 dispone que, los suscriptores y/o usuarios y los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación del servicio, con sujeción a las condiciones contractuales y de acuerdo con lo establecido en las leyes, el reglamento y la regulación.

Teniendo en cuenta lo expuesto, le informo que en materia de modificaciones el artículo 13 de la Resolución en cita, establece que los operadores de telecomunicaciones no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni hacerlas retroactivas, así como tampoco les es permitido imponer ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados por el suscriptor o usuario o que no hayan sido prestados por causas ajenas a éste.

En virtud de lo señalado previamente, toda modificación a las condiciones inicialmente pactadas, realizada por el operador como consecuencia de una solicitud del suscriptor y/o usuario, debe constar en los medios que para el efecto señala la regulación.

**En este orden de ideas, el artículo 26 de la Resolución 1732 expresamente señala que cuando los operadores de telecomunicaciones activen un servicio o efectúen modificaciones al servicio inicialmente contratado, por solicitud expresa del suscriptor y/o usuario efectuada a través de cualquier medio, o por presunción de la manifestación de su voluntad en los términos previstos en la regulación, entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud o presunción de la voluntad, un escrito en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen el servicio activado o la modificación solicitada, el cual será tenido como un anexo del contrato.**

**Los soportes de dichas modificaciones deben ser almacenados y mantenerse disponibles por las empresas por un lapso no menor a seis (6) meses, contados a partir de la terminación del contrato, para su consulta por parte del solicitante.**

Adicionalmente, es necesario que sepa que en atención a lo previsto en los artículos 72 y siguientes de la Resolución 1732, Usted tiene el derecho de presentar ante su proveedor de servicios de telecomunicaciones una petición, queja o recurso -PQR- para que éste dentro del término de 15 días hábiles siguientes se pronuncie de fondo respecto de la petición elevada, **respuesta frente a la cual cabe el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación, ante la misma empresa y la SIC, respectivamente.**

**En consonancia con lo anterior, y como quiera que Ud. ya efectuó múltiples llamadas a la EMPRESA COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. con el fin que le fuera solucionado su problema en la facturación, entre ellas, la llevada a cabo en el mes de enero de 2011, es necesario que Ud. tenga muy clara la respuesta dada por la empresa a dicha llamada, cuya copia la empresa está obligada a conservar, para así determinar si la empresa respondió el fondo de lo solicitado por Ud., porque de no ser así, se podría configurar la existencia de un Silencio Administrativo Positivo, el cual trae como resultado que lo solicitado por Ud. fue resuelto a su favor. Lo mismo, se predica de las**





**demás llamadas hechas hasta ahora.**

Para finalizar, consideramos de su interés invitarlo a consultar la página [www.comusuarios.gov.co](http://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](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.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,

**RICARDO OSPINA NOGUERA**

Coordinador 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**

info@sic.gov.co

CC a la Procuraduría Regional de Guainía, carrera 9 No. 14 – 70. Barrio la Esperanza. Teléfono (098) 5656129, fax: (098) 5656047.

*Se envió x correo postexpreso guía 4405781479800  
21-06-2011*

