



CRC
Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPUBLICA DE COLOMBIA

**Prosperidad
para todos**

Rad. 201172192
Cod. 4000
Bogotá D.C.

mail

CRC	
Radicación :	 * 2 0 1 1 5 4 6 5 7 *
Fecha :	25/10/2011 - 18:19:50
Proceso :	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino :	DAVID PAVAS RODRIGUEZ
Asunto :	QUEJA CONTRA MOVISTAR

Señor

DAVID PAVAS RODRIGUEZ

davidpavas@hotmail.com

Tel 4-3526356

Calle 9 Sur Nro 32-310 Apto 9802

Medellín (Antioquia)

CONSO

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 11-145938- -00000-0000

Fecha: 2011-10-28 10:19:03

Tra. 228 TELMOVILGEL

Act. 411 PRESENTACIÓN

Dep. 3001 GRUPOTELECO

Eve: 328 DENUNCIAS

Folios: 5

REF: Queja contra el Proveedor de Redes y Servicios Movistar.

Estimado Señor Pavas,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo su comunicación radicada internamente en esta entidad bajo el número 201172192, mediante la cual manifiesta su inconformidad con el Proveedor de Redes y Servicios Movistar por aparentemente cobro de mensajes publicitarios y/o comerciales no solicitados.

Al respecto, inicialmente le aclaramos que la entidad a la que usted ha dirigido la copia de 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, 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.

De acuerdo con lo anterior, paralelo a esta comunicación **corremos traslado a la mencionada Superintendencia, conforme a los términos del artículo 33 del Código Contencioso Administrativo**, por considerarla entidad competente para conocer de la presunta irregularidad que menciona, en razón a ello amablemente le sugerimos ponerse en contacto con la misma para los fines pertinentes.

En relación con el tema su consulta, atentamente le informo que mediante la Resolución CRC 3066 de 2011, esta Entidad expidió el nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Redes y Servicios de Telecomunicaciones. De esta manera, este régimen nuevo en su artículo 11 establece que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, durante la celebración de los contratos y en todo momento durante la ejecución de los mismos, deben suministrar al usuario



Carrera 7 No. 77 - 07 Pisos 9 y 10
Tel. +57 1 3198300 Fax +57 1 3198301
01-8000-919278

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

vive digital
Colombia



**Prosperidad
para todos**

información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca error para que los usuarios tomen decisiones informadas, respecto del servicio ofrecido o prestado.

Ahora bien en cuanto a los mensajes de texto no deseados, los usuarios pueden acudir directamente a los operadores, mediante el trámite de peticiones quejas y recursos, para evitar la recepción de mensajes con fines comerciales y/o publicitarios en sus terminales móviles. En esa medida los usuarios tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del operador de telecomunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, y los operadores deberán proceder de forma inmediata frente a dicha petición.

Como alternativa a lo anterior, en primer lugar le informo que de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRC 2229 de 2009, la CRC creó el RNE con el propósito de brindar a los usuarios de servicios móviles herramientas adicionales para evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios, a través de la inscripción del número de abonado móvil a una base de datos administrada por la CRC, cuando no desee la recepción de este tipo de mensajes. De acuerdo con lo anterior, la inscripción en el RNE tiene como finalidad evitar la recepción de este tipo de mensajes cuando estos no han sido solicitados. Para realizar la inscripción al RNE (registro de números excluidos), simplemente debe ingresar a la página de la CRC <http://www.siest.gov.co/siest/mercado/solicitud.jsp>, e ingresar los datos pertinentes.

Ahora bien, como su deseo es de terminar el contrato, éste procedimiento debe hacer se de la siguiente manera: el usuario debe avisar a su proveedor sobre su decisión con una anticipación de 10 días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación y pagar las sumas de los consumos efectuados y, si hay lugar, las sumas por terminar anticipadamente el contrato cuando exista un período de permanencia mínima.

Usted puede informar al proveedor sobre esta decisión de manera verbal o escrita, a través de cualquier de los mecanismos de atención al usuario, esto es, oficinas físicas de atención, línea gratuita de atención al usuario, página web o red social del proveedor.

Si usted avisa con la anticipación antes mencionada, el proveedor está en la obligación de interrumpir la prestación del servicio y de terminar el contrato a partir del periodo de facturación siguiente a aquél en que usted lo solicitó, es decir, después de los 10 días calendario contados desde su solicitud.

Tenga en cuenta que si usted avisa su decisión de terminar el contrato con una anticipación menor a los 10 días calendario, el proveedor le continuará prestando el servicio y le facturará el total del siguiente periodo y sólo interrumpirá el servicio después de finalizado dicho periodo de facturación. En este caso, usted estará obligado a pagar el monto total de la factura.

Así las cosas, a manera de ejemplo, si un usuario cuya fecha de vencimiento de período de facturación es los días 13 de cada mes, por ejemplo, del 14 de octubre al 13 de noviembre, debe avisar al proveedor a más tardar el día 3 de noviembre, por cualquier medio (escrito o verbal), que desea terminar el contrato.





**Prosperidad
para todos**

Continuación: **Queja contra el Proveedor de Redes y Servicios Movistar**

Página 3 de 3

En dicho caso, el proveedor tendrá que interrumpir la prestación de los servicios a partir del 14 de noviembre, pero el usuario debe pagar las sumas que deba.

En cambio, si el usuario avisa al proveedor el día 4 de noviembre, por ejemplo, la empresa debe interrumpir el servicio a partir del 14 de diciembre y el usuario debe pagar los períodos de facturación del 13 de octubre al 13 de noviembre y del 13 de noviembre al 13 de diciembre, pues en ese caso la solicitud fue puesta en conocimiento del proveedor con menos de 10 días calendario de anticipación a la fecha de vencimiento del periodo de facturación.

Consideramos de su interés invitarlo a consultar la página www.crcom.gov.co en la sección protección a usuarios donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link: <http://www.crcom.gov.co/?idcategoria=41981#>, para conocer el texto completo de la Resolución CRC 3066 de 2011, particularmente, le sugerimos tener en cuenta el capítulo III relativo a PQR's y el capítulo IV del título II a envío de mensajes publicitarios.

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

Traslado copia por competencia: Doctora **MARIA FERNANDA DE LA OSSA ARCHILA**, Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones **Superintendencia de Industria y Comercio** info@sic.gov.co (con anexo)

AJF
9/1



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