



Prosperidad para todos

Rad. 201270257  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

x mail

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 2 5 0 5 8 8 *
Fecha:	01/02/2012 - 17:35:51
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	LUIS FERNANDO ARRIETA BLANQUISETH
Asunto:	QUEJA CONTRA COMCEL

Señor  
**LUIS FERNANDO ARRIETA BLANQUISETH**  
E-mail: luis\_arrieta@hotmail.com  
CRA 10 B No. 27D45  
Sincelejo-Sucre

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 12-022395-00000-0000

Fecha: 2012-02-09 09:35:02    Dep. 3200 DIR.PROTUSCO  
Tra. 228 TELMOVILCEL    Eve: 328 DENUNCIAS  
Act. 411 PRESENTACION    Folios: 4

**REF: Queja contra el proveedor COMCEL**

Estimado Señor Arrieta,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo su comunicación radicada internamente en esta entidad bajo el número 201270257, en el cual presenta una queja contra el proveedor de redes y servicios COMUNICACIÓN CELULAR S.A (COMCEL) en el siguiente sentido: (i) preguntando (i) *¿qué mecanismos de protección contra los usuarios realiza la CRC para evitar que la empresa de telefonía celular COMCEL, monopolice el mercado, realice practicas desleales y publicidad engañosa a los usuarios?*, (ii) señalando que recientemente sancionaron a dicho proveedor *"con una suma de \$ 7.000.000 por extender las cláusulas de permanencia a mas de un año"*, solicitando información acerca de *"cómo se determino el valor de la sanción y bajo que parámetros se hizo"* la misma y (iii) denunciando una presunta practica de COMCEL *"para que las líneas de voz, tenga activada la opción de Internet, para que los usuarios utilicen el servicio sin haberles informado los altos costos por navegar, a los cuales denominan Internet por demanda. Esta opción debe estar deshabilitada (sic) para los planes de voz, con la opción de ser activada cuando el usuario lo solicite en forma expresa"*.

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 proveedores sujetos de nuestra regulación en caso de que ellos incumplan las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los usuarios.

En este sentido, paralelo a esta comunicación corremos traslado dicha entidad, conforme a los términos



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta Bogotá D.C.,  
Colombia.  
Tel. +57 1 3198300 Fax +57 1 3198301  
01-8000-919278  
www.crcm.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital  
Colombia



del artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, por considerarla entidad competente para conocer de las presuntas prácticas que denuncia.

En relación con el tema su consulta, atentamente le informo que la Comisión expidió la Resolución CRC 3136 de 2011, mediante la cual estableció las siguientes medidas regulatorias al mercado "Voz Saliente Móvil": (i) cambiar la aproximación metodológica con la que a la fecha la Comisión ha estimado los cargos de acceso hacia redes móviles, migrando de un modelo de costos totales incrementales de largo plazo por servicio (*Total Service Long Run Incremental Cost - TSLRIC*) a un modelo de costos incrementales por servicio (*Pure Long Run Incremental Cost - LRIC puro*); (ii) fijar la obligación de reporte de información de precios a través del establecimiento de un Portal de Transparencia de Precios administrado por la Comisión y, (iii) modificar el literal q del numeral 10.1 y el artículo 105 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en lo que se refiere a la liberación de bandas de los equipos terminales móviles para asegurar que no existan restricciones al respecto. Lo anterior sin perjuicio de las medidas particulares que la Comisión puede aplicar en dicho mercado. En todo caso, con la expedición de las anteriores medidas, se espera que lo correspondiente a Cargos de Acceso, Tarifas y Planes Tarifarios, Apertura de Bandas para Equipos Terminales Móviles, se dinamice y permita facilitar a los usuarios la escogencia de la que considere su mejor opción de proveedores y servicios de telecomunicaciones.

De otra parte, es importante mencionar que mediante la Resolución CRC 3066 de 2011, esta Entidad expidió el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, el cual aplica a las relaciones surgidas entre los proveedores de servicios de comunicaciones, de que trata la Ley 1341 de 2009, y los usuarios, a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones.

De esta manera, este régimen nuevo en su artículo 10 consagra como derecho de los usuarios entre otros, el de *"conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados y que no le sean cobrados los servicios con precios sorpresa, es decir, tarifas que no hayan sido previamente informadas y aceptadas por el usuario"*, *"mantener las mismas condiciones acordadas en el contrato, sin que éstas puedan ser modificadas de ninguna manera por parte de su proveedor sin la aceptación previa del usuario"* y *"recibir una constancia escrita de las solicitudes de servicios adicionales al que contrató inicialmente, la cual deberá entregársele mediante un papel o a través del correo electrónico suministrado por el usuario, según su elección, a más tardar al siguiente periodo de facturación"*.

Así mismo, el artículo 11 de la citada Resolución CRC 3066 de 2011, 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 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, con relación a las cláusulas de permanencia mínima, cabe mencionar que la referida Resolución CRC 3066 la define como la estipulación contractual *"que se pacta por una vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, por medio de la cual el usuario que celebra el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en ningún caso se constituirán*





**Prosperidad  
para todos**

**en multas o sanciones”, señalando claramente que el periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, salvo las excepciones previstas en el artículo 17 de la misma norma.**

A su vez, el parágrafo 2 del mencionado artículo 17 establece que como excepción a la regla general, *“el proveedor que financie o subsidie equipos terminales requeridos para la contratación del servicio de acceso a Internet, podrá acordar con el usuario la inclusión de una cláusula de permanencia mínima que en ningún caso podrá ser superior a treinta y seis (36) meses. El proveedor, además de lo anterior, debe ofrecer simultáneamente al usuario las posibles alternativas de contratar los servicios de acceso a Internet con periodos de permanencia mínima de doce (12) meses y veinticuatro (24) meses, y la información sobre las condiciones de los precios que aplican en cada caso, cuya elección recae únicamente en cabeza del usuario”.*

Finalmente, consideramos de su interés invitarlo a consultar la página [www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co) en la sección protección a usuarios donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link: <http://www.crcm.gov.co/?idcategoria=41981#>, para conocer el texto completo de la Resolución CRC 3066 de 2011.

En los anteriores términos y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo damos respuesta a su consulta.

Cordial saludo,

**RICARDO OSPINA NOGUERA**

12/11/11 Coordinador de Atención al Cliente

cc. Dra. MARIA FERNANDA DE LA OSSA ARCHILA, Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones, Superintendencia de Industria y Comercio, [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)

SMS



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta Bogotá D.C.,  
Colombia.  
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278  
Fax: +57 (1) 3198301  
Código Postal: 110231

**vive digital**  
Colombia