



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

**Prosperidad  
para todos**

Rad. 201230358  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

Radicación :	
* 2 0 1 2 5 0 9 0 7 *	
Fecha :	16/02/2012 - 14:34:03
Proceso :	4000 ATENCION CLIENTE
Destino :	LUIS FERNANDO GONZÁLEZ USUGA
Asunto :	QUEJA CONTRA UNE

Señor

**LUIS FERNANDO GONZÁLEZ USUGA**

Dirección: Condominio Campestre Sierra Blanca, Casa 3.  
Vereda Don Diego, El Retiro (Antioquia)

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



**No. 12-036801- -00000-0000**

Fecha: 2012-03-02 09:14:10 Dep. 3200 DIR.PROTUSCO  
Tra. 328 NODOMICILIA Eve: 328 DENUNCIAS  
Act. 411 PRESENTACION Folios: 4

**REF: QUEJA CONTRA UN PROVEEDOR DE SERVICIOS**

Estimado Señor González,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - acusa recibo de la comunicación radicada internamente bajo el número 201230358, la cual corresponde a una queja presentada sobre su proveedor de servicios UNE por presuntas irregularidades en especial por fallas en la disponibilidad del servicio, los cobros ejecutados y la cancelación del contrato.

Inicialmente le aclaramos que la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC, es el 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 resolviendo sobre su situación particular.

La entidad pública encargada de la vigilancia y control de los operadores de redes y servicios es la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, quien está facultada para 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. Es por esto que remitimos su comunicación a dicha entidad al considerarla competente de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo; en razón a ello amablemente le sugerimos ponerse en contacto con la misma para los fines pertinentes.

No obstante lo anterior y con el fin de brindarle las herramientas normativas frente a su caso, le informo que el artículo 33 de la Resolución CRC 3066 de 2011, dispone que el incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones, por causas imputables al proveedor, da derecho al usuario que celebró el contrato a recibir una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima. Lo anterior, a excepción de los eventos previstos en el artículo 34.

Teniendo en cuenta que siempre que se tramite una queja relacionada con la falta de disponibilidad del servicio, aún en los casos en que el usuario no haya solicitado la compensación, el proveedor deberá de oficio analizar su procedencia e informar al usuario si hay lugar o no a la compensación.



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis No. 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: 110221  
www.crcom.gov.co - www.comusuarios.gov.co

**vive digital**  
Colombia



**Prosperidad  
para todos**

En caso de que la queja sea resuelta en sentido favorable al usuario, procederá la compensación o la terminación del contrato, según la elección del usuario.

El tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que el usuario informa al proveedor sobre ésta hasta el momento en que se restablece el servicio.

El proveedor deberá realizar la compensación al usuario dentro del siguiente periodo de facturación para los usuarios bajo la modalidad de pospago y treinta (30) días calendarios para los usuarios bajo la modalidad de prepago, contados a partir de la notificación de la respuesta a la queja del usuario.

La determinación de la compensación y el valor de ésta, se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de dicha resolución.

En el artículo 63 de dicha resolución se establece que los proveedores de servicios de comunicaciones no podrán cobrar servicios no prestados, ni tarifas ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario, o previstos en las condiciones de los contratos.

En el artículo 66 se establece que en cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de dicha resolución, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios. Teniendo en cuenta que 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.

El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha solicitud con una anticipación de diez (10) días calendarios a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente.

Cuando el usuario que celebró el contrato solicite la terminación del mismo, el proveedor debe informarle sobre el derecho a conservar el número, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1245 de 2008 y la regulación que la desarrolla, cuando a ello haya lugar.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor 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 proveedor de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos.

En los demás casos donde no medie solicitud del usuario que celebró el contrato, el proveedor debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que se hayan convenido prórrogas automáticas o que el contrato sea a término indefinido.



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis No. 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: 110221  
www.crcm.gov.co - www.comusuarios.gov.co

**vive digital**  
Colombia



Si usted cree que el operador ha vulnerado sus derechos como usuario el procedimiento a seguir es presentar una petición, solicitud o queja ante la empresa que le presta dicho servicio, a través de una comunicación escrita que debe radicar en cualquiera de las oficinas de PQR que aparecen en la factura, llamando a la línea gratuita de atención de la empresa, o si lo prefiere a través de la página Web de la empresa que le presta los servicios o la página de red social de la misma.

Tenga en cuenta que a partir del día siguiente a la fecha de presentación de su petición o queja, la empresa cuenta con 15 días hábiles para darle respuesta, sin embargo, este término podrá ampliarse otros 15 días hábiles para la práctica de pruebas (si es necesario), lo cual debe ser previamente informado al usuario. Si pasado este tiempo, usted no recibe la respuesta, opera de pleno derecho el reconocimiento del silencio administrativo positivo, es decir, que la empresa accede 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.

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

Cordial Saludo,

**RICARDO OSPINA NOGUERA**  
Coordinador de Atención al Cliente

Traslado por Competencia:

Doctora

**MARIA FERNANDA DE LA OSSA ARCHILA**

Coordinadora Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones-SIC

ALBT



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis No. 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: 110221  
www.crcm.gov.co - www.comusuarios.gov.co

**vive digital**  
Colombia