X mail

CRC
Radicación : *201154061*
Fecha : 2011/09/23 - 12:27:56
Proceso : 4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino : MARIA CRISTINA GONZALEZ
Asunto : QUEJA CONTRA COMCEL

Rad. 201171716
Cod. 4000
JHV

Bogotá D.C.

Señora:
MARIA CRISTINA GONZÁLEZ GONZÁLEZ
Dirección: CR 55 C No 161 A - 67 TORRE 1 APTO :
Mail: cgonzalezg@hotmail.es
Tel: 3124388459
Bogota, D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
No. 11-126681- -00000-0000
Fecha: 2011-09-28 08:25:55 Dep. 3001 GRUPOTELECO
Tra. 228 TELMOVILCEL Eve: 328 DENUNCIAS
Act. 411 PRESENTACION Folios: 10

REF: Queja presentada ante el proveedor COMCEL.

Estimada señora MARIA,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - acusa recibo de la comunicación radicada internamente bajo el número 201171716 , la cual corresponde a una queja presentada sobre el proveedor de redes y servicios COMCEL, por aparentes irregularidades presentadas en el momento de solicitar la cancelación de su línea telefónica así como reportar su equipo que había acabado de se hurtado, según nos comenta, porque después de un tiempo ha podido evidenciar que el celular aun sigue en funcionamiento.

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, CRC, 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 cuanto a los temas objeto de su queja, atentamente le informamos que la Resolución CRC 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 107 que los operadores de TMC, PCS y los que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, no pueden prestar los servicios a su cargo a través de la activación de equipos terminales

que hayan sido reportados como extraviados o hurtados.

Para el efecto, dichos operadores **deben llevar una base de datos de los equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados**, hurtados o desactivados por fraude o por no pagar ninguna factura recibida con posterioridad a la venta, en la cual se indicará la identificación completa del terminal, la tecnología del mismo, los datos del suscriptor que originó el reporte y la fecha y hora en que se produjo el mismo.

Las bases de datos deben ser actualizadas y compartidas diariamente entre todos los operadores de TMC y PCS, así como publicadas a través de los mecanismos mencionados en el artículo 8.4 de la presente resolución.

PARÁGRAFO. La obligación de compartir la base de datos será aplicable a los operadores que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, cuando los equipos terminales usados para la provisión de dichos servicios, puedan ser utilizados en las redes de los operadores de TMC y PCS.

Adicionalmente la entidad, expidió la Resolución CRC 3128 de 2011 "Por la cual se define el modelo técnico, los aspectos operativos y las reglas para la Implementación, cargue y actualización de las bases de datos positiva y negativa para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados y/o extraviados, y se modifican los artículos 10 y 93 de la Resolución CRC 3066 de 2011".De esta manera este régimen establece en el Titulo II, Articulo 3 las obligaciones que tienen los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, específicamente en el articulo 3.23. **Realizar el bloqueo de la SIM y del IMEI**, que reportaba actividad en la red, en la fecha y hora del hurto y/o extravío, una vez se realice el respectivo reporte del equipo terminal móvil por parte del propietario o el propietario autorizado por este.

En concordancia con todo lo anterior, le informo que de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio ofrecido, y a que éstas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. Igualmente, el usuario tiene derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC.

Así las cosas, le informo que de acuerdo con lo estipulado en el Capitulo VIII de la Resolución CRC 1732 de 2007, 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 esta dando a su petición o queja.

Se debe tener en cuenta que a partir del día siguiente a la fecha de radicación de su petición o queja, **la empresa cuenta con 15 días hábiles para darle respuesta,** este término puede ampliarse por 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 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.

Como complemento de lo anterior, lo invito a consultar la página www.comusuarios.gov.co donde

encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes sobre los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones ó en la página www.crcom.gov.co la Resolución 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**, el cual contiene las disposiciones relativas a las peticiones, quejas y reclamos, como mecanismos mediante los cuales, en cualquier tiempo, usted como usuario teniendo inquietudes frente a su proveedor, o encontrándose en una situación en la que considera que sus derechos están siendo vulnerados, puede invocar un derecho de petición, queja o reclamo ante su operador, quien tiene la obligación de responder dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la presentación de su comunicación.

Es pertinente aclarar, que el mencionado Régimen de Protección al Usuario establecido en la Resolución CRT 1732 de 2007 será remplazado a partir del 1° de Octubre de 2011 por el Régimen establecido en la Resolución CRC 3066 de 2011.

- La Resolución CRC 3066 de 2011 puede ser consultada en la página Web www.crcom.gov.co, dentro del menú Normatividad. Ó registrando la siguiente ruta en su navegador de Internet:
  http://www.crcom.gov.co/?idcategoria=42090

- La Resolución CRC 3128 de 2011 rige a partir del día 7 de septiembre de 2011 y puede ser consultada en la página Web www.crcom.gov.co, dentro del menú Normatividad. Ó registrando la siguiente ruta en su navegador de Internet:
  http://www.crcom.gov.co/?idcategoria=53892

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a realizar cualquier aclaración que requiera al respecto.

Cordial Saludo,

RICARDO OSPINA NOGUERA
Coordinador de 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

Anexo para SIC: Radicado 201171716