

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2018719626

Comunicación CARE

mié 13/06/2018 10:26 a.m.

Cc:Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; Certifica CRC <certifica@crcom.gov.co>; Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO <CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO>;

📎 1 archivos adjuntos (1 MB)

Respuesta Email Firmado 2018719626 - 13062018.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2018521259

Rad. 2018719626

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



REF: Consultas sobre el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2018719626, mediante la cual presenta varias inquietudes relacionadas con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

I. Alcance del presente pronunciamiento.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

II. Respuesta a los interrogantes planteados.

A continuación, esta Entidad procede a pronunciarse respecto de cada una de sus consultas, en los siguientes términos:

1. ¿A qué se refiere la Resolución 5111 de 2017 con “fraude en contratación” relacionado con planes móviles postpago?

CRC/ De conformidad con la Real Academia Española, el término “fraude” atiende a la “acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete”. Es así como el término “fraude en contratación”, en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se refiere a los actos que puedan ser cometidos por el usuario al momento de la contratación del servicio, los cuales sean contrarios a la verdad o busquen eludir el cumplimiento de los requisitos dispuestos por el operador o la regulación.

2. ¿A qué se refiere la Resolución 5111 de 2017 con “fraude en facturación” relacionado con planes móviles pospago?

CRC/ En línea con lo dispuesto en el numeral anterior respecto del término “fraude”, es de indicar que “fraude en facturación” en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, hace referencia a cualquier acto que busque alterar la realidad en relación con la facturación del servicio de comunicaciones contratado, y que pueda ser cometido por una de las partes del contrato o un tercero.

3. ¿Qué información o datos de identidad de la empresa prestadora del servicio móvil debe incluir el nuevo contrato único?

CRC/ Al respecto, es de aclarar que esta información no se encuentra definida por el Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual contiene los Formatos de los Contratos Únicos de Prestación de Servicios de Comunicaciones.

4. ¿En caso de incumplimiento del contrato único que se debe hacer? ¿el contrato ampara al usuario bajo incumplimiento del operador?

De conformidad con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, si el operador no da cumplimiento a la prestación del servicio en las condiciones ofrecidas o modifica unilateralmente las condiciones pactadas en el contrato, el usuario tiene derecho a hacer exigible dichas condiciones o a terminar el contrato en cualquier momento y sin penalización alguna.

Ahora bien, cuando el usuario considere que sus derechos son vulnerados puede interponer la queja ante su operador, es de mencionar que cuando este no resuelva a su favor la misma, el usuario tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación). Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador debe en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- para que resuelva el recurso de apelación.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace:

<http://www.pnn.gov.co/EncuestaCARE?radicado=2018719626>. La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones . Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta

Código Postal: 110231

Bogotá - Colombia

Tel: +57-1-3198300

