

Rad. 2024709178
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024519670
Fecha: 28/6/2024 11:18:45
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES

REF. Derecho de Petición con radicado en esta entidad bajo el número 2024709178. Artículo 23 Constitución Política. - Traslado por competencia a CLARO y SIC

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con el número de radicado 2024709178, en la cual solicita entre otras cosas " (...) Solicito Respuesta detallada, con normas específicas, a c/u de los puntos de los correos de Mayo 7 y 9/24 (De los traslados por competencia y la normatividad), con especial énfasis en los puntos 5 y 6, relativos a los Reportes a Centrales de Riesgo, al Retiro de Equipos y a la Financiación de móvil y ultra wifi (...)"

Antes de dar respuesta, debe de mencionarse que la CRC, da respuesta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos **NO pueden analizar situaciones de orden particular y concreto**, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Teniendo en cuenta lo anterior fue dada la respuesta a la comunicación con radicados 2024808902 y 2024809233, ahora bien con el fin de atender su presente solicitud se procederá a dar precisión a los puntos relacionados con "los reportes a centrales de riesgo, el retiro de equipos y la financiación de móvil y ultra wifi"

En este sentido le informamos que la información que sea reportada por su operador a centrales de riesgo debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

La Ley 2157 de 2021 establece el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Por lo anterior, lo invitamos a consultar la mencionada Ley.

Adicionalmente, le informamos que cuando el usuario presente la solicitud de terminación del contrato, el operador no puede oponerse, ni exigirle documentos o requisitos adicionales, salvo el cumplimiento de las obligaciones y pagos pactados. El operador debe recoger los elementos de su propiedad que tenga el usuario (como decodificadores o routers), sin que esto genere ningún costo para el usuario.

Así mismo, le informamos que las cláusulas de permanencia mínima para los servicios fijos sólo pueden ser pactadas cuando el usuario las haya aceptado y el operador le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión del servicio o le difiera el pago del mismo. Estas cláusulas sólo se pueden pactar, una vez, al inicio del contrato y el periodo de permanencia mínima no puede ser superior a doce (12) meses.

El operador debe ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar sin permanencia mínima, informándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.

Cuando se pacte cláusula de permanencia mínima el usuario encontrará la siguiente información en el contrato y en su factura mensual:

- (i) El valor total del cargo por conexión.
- (ii) La suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión.
- (iii) Fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima.
- (iv) El valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo periodo de facturación.

Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, sólo debe pagar el valor que a la fecha adeuda de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión.

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

Con respecto a los valores financiados estos deben ser evidenciados en las facturas, en este sentido, le informamos que el operador debe comunicar a sus usuarios claramente en la factura el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicios que se cobran como servicios suplementarios, de acceso a Internet y demás cargos a que haya lugar.

Cuando el usuario no se encuentre de acuerdo con las sumas facturadas, podrá presentar la reclamación correspondiente ante el operador, antes del vencimiento del pago oportuno previsto



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2024-06-28
14:05:04 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación. REF. Derecho de Petición con radicado en esta entidad bajo el número 2024709178. Página 3 de 3
Artículo 23 Constitución Política. - Traslado por competencia a CLARO y SIC

en la factura, y cancelando las sumas pactadas en el contrato y que no se encuentren en reclamación.

De acuerdo con su comunicación, al parecer usted ha presentado una petición, queja, reclamo o recurso ante su operador CLARO. Si la respuesta dada por el operador a su Petición, Queja, Reclamo o Recurso no es satisfactoria, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió tal respuesta, usted podrá solicitarle a su operador que revise nuevamente su reclamación o Petición, Queja, Reclamo o Recurso mediante un recurso (esto se denomina Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación). Usted puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención salvo que el operador haya informado previamente el medio digital de recepción de su solicitud. En todo caso podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud.

Cordial Saludo,
SARMIENTO

ARGUELLO
MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.06.28 14:16:22 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Olga Rodríguez