



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.05.02 10:08:18 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025300042
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2025513055
Fecha: 30/04/2025 2:33:36 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

Señor:
ALBERTO ATANASIO GARCÍA GUERRERO

REF. Derecho de Petición. Artículo 23 Constitución Política. - Traslado por competencia a MOVISTAR

Estimado Señor García,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con el número de radicado 2025300042, en la cual nos pone en conocimiento sobre los inconvenientes presentados con el operador MOVISTAR por el incumplimiento de promociones u ofertas y la modificación unilateral del contrato.

Antes de continuar, para la CRC su opinión es fundamental para la mejora continua. Trabajamos constantemente para brindarle un mejor servicio, por lo que su participación en nuestra encuesta de satisfacción es muy valiosa. Le invitamos a diligenciarla a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/EAxwsDDsFx>. ¡Gracias por su tiempo y su colaboración!

Inicialmente, le informamos que la CRC es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional con independencia administrativa, técnica, patrimonial y presupuestal, con personería jurídica, que forma parte del sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad; de las redes y servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Con el fin de orientarle frente a su caso, le informamos que la CRC expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. De esta forma, le manifestamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo que nuestras competencias nos permiten orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no tiene facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al operador.

En este sentido, le aclaramos que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control respecto de la protección de los usuarios de los servicios que integran el Sector TIC.

No obstante, nos permitimos relacionar algunas normas contenidas en este Régimen que pueden ayudarle a resolver de manera efectiva sus inconvenientes o inquietudes.

Sobre el particular, le informamos que los operadores están en la obligación de cumplir con las condiciones de las promociones y ofertas informadas al usuario a través de cualquiera de los medios de atención.

Antes que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador debe informarle las condiciones y restricciones, información que debe tener a disposición del usuario por lo menos durante 6 meses, para que este la pueda consultar en cualquier momento.

Así mismo, le informamos que los operadores no pueden modificar unilateralmente las condiciones acordadas con los usuarios, ni cobrar servicios que, el usuario que celebró el contrato no haya aceptado. Si el operador modifica estas condiciones, el usuario puede terminar el contrato así tenga una cláusula de permanencia mínima vigente, sin pagar las sumas que deba por este concepto.

Cuando las modificaciones sean acordadas con el usuario, el operador dentro del periodo de facturación siguiente debe enviar el contrato actualizado por medio físico o electrónico (según elija el usuario).

De igual manera, le aclaramos que los operadores deben conservar las evidencias de las solicitudes de servicios tramitadas por los usuarios.

Adicionalmente, le aclaramos que en el contrato que el usuario ha aceptado se deben indicar claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, señalando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación.

Antes de aplicar estos incrementos, el operador debe informarlos al usuario por la misma vía en que recibe la factura y con al menos 5 días hábiles de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso.

Si la nueva tarifa no se ajusta a las necesidades o posibilidades del usuario, este puede terminar el contrato, sin embargo, debe pagar las sumas que adeude al operador.

Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

Tenga en cuenta que, los operadores pueden fijar libremente los precios al usuario y la CRC sólo podrá regular tales precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla en el mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos en la normatividad.

De igual forma, le recordamos que su operador debe prestarle los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos por la CRC, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios, tal como lo establece el Régimen de Protección mencionado.

Le informamos que los operadores deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes. En el evento en que estos tengan conocimiento de un fraude que pueda considerarse como una conducta delictiva, deberán ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes.

Cuando el usuario presente una petición, queja o reclamo que pueda tener relación con un presunto fraude, el operador debe investigar sus causas y, en caso de que determine la no existencia de un fraude, le debe demostrar al usuario las razones por las cuales no procede su petición, queja o reclamo. Sin embargo, si se demuestra que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.

Adicionalmente, le informamos que únicamente el usuario titular que celebró el contrato puede solicitar su terminación a través de cualquier medio de atención (oficinas físicas, página web, línea telefónica, red social o cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin), presentando la petición correspondiente al menos tres (3) días hábiles antes del corte del periodo de facturación. Si la presenta con una antelación menor, la terminación del contrato se dará en el siguiente periodo de facturación.

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.

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.

Ahora bien, el operador sólo podrá terminar el contrato unilateralmente cuando el usuario no dé cumplimiento a sus obligaciones, para lo cual deberá informarle con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles y, para el caso del vencimiento del plazo de su contrato, deberá informarle con una antelación de 1 mes."

Por otro lado, 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.

Es importante que tenga presente que los usuarios que consideren vulnerados los derechos o disposiciones que les protegen, deben presentar su Petición, Queja, Reclamo o Recurso directamente ante su operador a través de cualquiera de los medios de atención: oficinas físicas, página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin, salvo que la respectiva interacción objeto de Petición, Queja, Reclamo o Recurso haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. El operador debe confirmar la recepción de la Petición, Queja, Reclamo o Recurso e indicarle el Código Único Numérico (CUN) que identificará todo el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Recuerde que su operador debe dar respuesta a la Petición, Queja, Reclamo o Recurso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación y notificarle lo decidido, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.

Ahora bien, tenga en cuenta que los operadores pueden digitalizar su relacionamiento con los usuarios. Es así como, respecto de los asuntos que sean digitalizados, la atención al usuario ya no será atendida a través de cualquier medio de atención, sino sólo en el canal digital que disponga el operador. De todas maneras, el usuario siempre podrá presentar cualquier Petición, Queja, Reclamo o Recurso a través de la línea de atención telefónica.

Esta medida busca que, a través del fortalecimiento de los medios de atención digitales, el usuario encuentre una mayor satisfacción en su relación con el operador y esto se constituya como un factor de competencia entre los operadores de servicios de comunicaciones.

Así las cosas, damos traslado de su comunicación a su operador para que se sirva recibir, atender, tramitar y responder directamente la inconformidad que manifiesta en su comunicación.

A partir de este momento, le corresponde al operador atender y responder su petición, queja o recurso de acuerdo con los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esto es, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, por lo tanto, podrá dirigirse a su operador para conocer el estado del trámite de su petición, queja, reclamo o recurso.

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 caso de que el operador no cambie de parecer e insista en su respuesta, este deberá remitir su Petición, Queja, Reclamo o Recurso a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta Entidad tome la decisión final sobre su caso.

Finalmente lo invitamos a consultar el link: <https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/comunicados-como-es>, donde podrá encontrar un espacio con herramientas para conocer sus derechos como usuario de los servicios de comunicaciones.

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

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.05.02 11:25:22 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
 Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: CESAR DAVID BUITRAGO CASTRO

Doctor:
FABIAN ANDRES HERNÁNDEZ RAMÍREZ
 Gerente
 COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC
 Email: jefaturasegundainstancia.co@telefonica.com