



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.05.30 17:21:04 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2025516331
Fecha: 29/05/2025 10:39:11 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

Rad. 2025300071
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Señor:
ALBERTO ATANASIO GARCIA 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 2025300071, en la cual nos pone en conocimiento sobre los inconvenientes presentados con el operador MOVISTAR por el cambio o elección de plan de servicios 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.



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

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, conforme al Principio de Libre Elección, es el usuario quien tiene el derecho exclusivo de elegir, en todo momento, el operador, los planes, los servicios y los equipos que desea utilizar para acceder al servicio.

En ningún caso el operador podrá presumir su voluntad ni su consentimiento.

Asimismo, le informamos que los operadores no pueden modificar de forma unilateral las condiciones pactadas con los usuarios, ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados por el usuario que celebró el contrato.

Si el operador modifica dichas condiciones sin su consentimiento, el usuario puede dar por terminado el contrato sin pagar valores asociados a cláusulas de permanencia mínima, en caso de que existan.

Cuando las modificaciones son acordadas con el usuario, el operador debe enviar el contrato actualizado dentro del siguiente período de facturación, por medio físico o electrónico, según la preferencia del usuario.

Además, los operadores deben conservar las evidencias de las solicitudes de servicios tramitadas por los usuarios.

Adicionalmente, le informamos que los operadores están obligados a cumplir con todas las condiciones de las promociones y ofertas que hayan sido informadas al usuario, sin importar el medio de atención utilizado.

Antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador debe proporcionar información clara sobre sus condiciones y restricciones. Esta información debe mantenerse disponible por al menos seis (6) meses, para que el usuario pueda consultarla en cualquier momento.

De igual forma, le recordamos que su operador tiene la obligación de prestar los servicios de manera continua, eficiente y con calidad, cumpliendo los niveles establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

Esto incluye también el cumplimiento de los estándares relacionados con la calidad en la atención al usuario, según lo dispuesto en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de

Servicios de Comunicaciones.

También, le informamos que la factura debe incluir de forma clara:

1. Valor por establecimiento de llamada
2. Unidad y valor de consumo
3. Número de unidades consumidas
4. Período y fecha de corte de facturación
5. Fecha de pago oportuno
6. Valor pagado en la factura anterior
7. Detalle de servicios suplementarios, Internet y otros cargos aplicables

Si no está de acuerdo con las sumas facturadas, puede presentar una reclamación antes de la fecha de pago oportuno, pagando únicamente los valores no reclamados.

Los operadores no pueden exigir el pago total de la factura como requisito para tramitar peticiones, quejas o reclamos, y no podrán suspender el servicio si existen reclamaciones pendientes de respuesta.

Tenga en cuenta que el plazo para presentar reclamaciones es de seis (6) meses, contados desde la fecha de pago oportuno. Si no presenta la reclamación antes de esa fecha, deberá pagar el total facturado para evitar la suspensión del servicio.

Al mismo tiempo, le informamos que solo el usuario titular del contrato puede solicitar su terminación, por cualquiera de los medios de atención disponibles (oficinas, página web, línea telefónica, redes sociales u otros).

La solicitud debe presentarse al menos tres (3) días hábiles antes del corte del período de facturación. Si se presenta con menor antelación, la terminación se aplicará en el siguiente período.

El operador no puede oponerse a la solicitud ni exigir documentos adicionales, más allá del cumplimiento de las obligaciones contractuales. De esta manera, deberá recoger sin costo los equipos de su propiedad (como routers o decodificadores).

La solicitud debe ser almacenada por el operador para consulta del usuario en cualquier momento.

El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente si el usuario incumple sus obligaciones, previo aviso con al menos cinco (5) días hábiles, o con un (1) mes de anticipación en caso de vencimiento del plazo contractual.

Por lo tanto, le informamos que las cláusulas de permanencia mínima en servicios fijos solo pueden pactarse una única vez al inicio del contrato, cuando el usuario acepta voluntariamente y el operador le otorga un descuento o difiere el pago del cargo por conexión.

En ningún caso este período puede ser superior a doce (12) meses.

El operador debe ofrecer al usuario la opción de contratar sin permanencia mínima, informando de manera clara el valor del cargo por conexión y la tarifa mensual del servicio.

Cuando se pacta permanencia mínima, el contrato y la factura deben incluir:

1. El valor total del cargo por conexión.
2. El monto descontado o diferido.
3. Las fechas exactas de inicio y finalización del periodo de permanencia mínima.
4. El valor a pagar en caso de terminación anticipada.

Si el usuario decide terminar el contrato antes de lo pactado, solo deberá pagar el valor restante del cargo por conexión que fue descontado o diferido.

Por otra parte, le informamos que la recolección, uso, almacenamiento, circulación y actualización de sus datos personales por parte del operador debe realizarse conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas vigentes sobre protección de datos personales.

El operador debe informarle al usuario:

1. La finalidad del uso de sus datos.
2. Sus derechos respecto al tratamiento de dichos datos.
3. Las condiciones para revocar la autorización otorgada para su uso y circulación.

Recuerde que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de vigilar el cumplimiento de estas obligaciones.

Por lo cual, le informamos que los operadores están obligados a implementar herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir fraudes en la contratación de servicios, así como a realizar un seguimiento periódico de los mecanismos establecidos en sus redes.

Si el operador tiene conocimiento de un posible fraude que pueda constituir una conducta delictiva, debe ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes.

Cuando un usuario presenta una petición, queja o reclamo relacionado con un presunto fraude, el operador está en la obligación de investigar las causas. Si concluye que no hubo fraude, debe explicar al usuario de forma clara y justificada por qué no procede su solicitud.

Sin embargo, si se demuestra que el usuario actuó de manera diligente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos que dieron origen a la reclamación.

De acuerdo con su comunicación, al parecer usted ha presentado una queja o derecho de petición

ante su operador MOVISTAR, por lo que es importante que tenga en cuenta que el operador debe dar respuesta a su Petición, Queja, Reclamo o Recurso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación y proceder a notificarle lo decidido.

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.

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.crcm.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.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2025-05-30
 17:21:04 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

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

Página 6 de 6

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: 2025.05.30 17:29:31 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
 Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Erika Johanna Vargas

Traslado por competencia:

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



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
 Línea gratuita nacional 018000 919278