

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2018727085

Comunicación CARE

jue 9/08/2018 10:22 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 (872 KB)

Respuesta Email Firmado 2018727085 - 09082018.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2018526844

Rad. 2018727085

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



REF: Consulta sobre contratación de servicios a través de la línea telefónica.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2018727085, mediante la cual presenta varias consultas en relación con la contratación de servicios a través de la línea telefónica del operador.

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, se procede a dar respuesta a cada uno de los interrogantes planteados en su comunicación.

1. ¿Los contratos o nuevos servicios tomados por medio de call center deben confirmarse por escrito al usuario en servicios prepago fijos como el de directvnet, pueden solicitar copia de la grabación?

CRC/ Al respecto le aclaramos que en 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, no se consagra la obligación de remisión a través de medio físico de la confirmación de la contratación de servicios a través de la línea telefónica del operador.

Ahora bien, de acuerdo con el artículo 2.1.25.3 de la norma en mención, el operador tiene la obligación de almacenar las grabaciones de las

peticiones realizadas por los usuarios por un término de por lo menos 6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR. Es así como si el usuario requiere alguna grabación de una petición realizada por dicho canal, podrá solicitar al operador copia de la misma.

2. ¿Los nuevos modelos de contrato único fijos solo aplican para servicios pospago o también aplican para prepago o que modalidad se usa en prepago?

CRC/ El contrato único para la prestación de los servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción dispuesto con ocasión de la Resolución CRC 5151 de 2017, solo aplica para los servicios contratados bajo la modalidad pospago. Es así como la vigente regulación no establece algún modelo o contrato aplicable para la contratación de los servicios fijos de comunicaciones bajo la modalidad prepago.

3. ¿Los equipos terminales deben ser devueltos al operador pese a que no exista contrato? ¿si es declarado el equipo en la grabación de toma del servicio es vinculante y en caso de no devolución puede haber reporte a datacredito?

CRC/ Frente a este punto es de aclarar que el préstamo de equipos terminales a través de un contrato de uso o comodato, es independiente al de prestación de servicios de comunicaciones móviles, razón por la cual no son objeto del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

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: [encuesta](#). 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

