

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2018808699

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

mar 18/12/2018 11:26 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>; PQRSTRASLADOGOBIERNO@CLARO.COM.CO <PQRSTRASLADOGOBIERNO@CLARO.COM.CO>;

📎 2 archivos adjuntos (1 MB)

3502520.HTM; Respuesta Email Firmado 2018808699 - 18122018.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2018538925

Rad. 2018808699

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



REF: Dificultades en el proceso de portación del número de la línea de telefonía móvil.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2018808699, mediante la cual formula algunas inquietudes ante dificultades que se presentaron en el proceso de activación de su línea posterior portación a CLARO.

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 una de las consultas presentadas en su comunicación:

1. ¿Pueden facturarme el servicio al no haberse activado mi línea dado que no cuento con una SIM de Claro?

CRC/ Al respecto le informamos en primer lugar que, 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, dispone en su artículo 2.1.6.1 que las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario a través de cualquiera de los mecanismos de atención, obligan al operador a cumplirlas. Es así como si al momento del ofrecimiento de los servicios el operador le informó que la SIM Card sería enviada a su oficina, se encuentra en la obligación de dar cumplimiento a los términos y condiciones de su oferta.

Adicionalmente es importante indicar que los operadores solo pueden cobrar por los servicios efectivamente prestados.

2. ¿Puede el operador exigirme ir una de sus tiendas por la SIM a pesar de no ser el acuerdo inicial?

CRC/ Tal y como se explicó en el numeral anterior, las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario a través de cualquiera de los mecanismos de atención, obligan al operador a cumplirlas.

3. ¿Puede el (sic) Claro retenerme por 30 días antes de poder solicitar una nueva portación como me lo han informado?

CRC/ No, de conformidad con el principio de libre elección y el artículo 2.1.8.3 de la norma referida, el usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario.

4. ¿Qué acciones puedo realizar para recuperar el uso de mi línea en otro operador?

CRC/ Para esto, es necesario que adelante el trámite de PQR dispuesto en la regulación ante su operador. Es así como teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 2.1.24.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, como entidad del Gobierno Nacional 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 proveedor de servicios atender y responder su queja en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esto es, dentro de los 15 días hábiles siguientes, por lo tanto, podrá dirigirse al proveedor para conocer el estado del trámite de su queja.

Si el operador no resuelve a su favor su queja, usted 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 de que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, su solicitud 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 dicha Entidad para que resuelva el recurso de apelación.

5. ¿Qué acciones están realizando ustedes para que este tipo de incumplimientos basados en engaños y/o negligencias no ocurran?

CRC/ Esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, en virtud de lo cual expidió 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; por lo que nuestras competencias nos permiten orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no posee facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al proveedor de servicios por los motivos que expone en su comunicación.

En este sentido, le aclaramos que la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control sobre los operadores de servicios, en caso de incumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias en favor de los usuarios, es la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-.

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

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres

Traslado
Doctora
HILDA MARÍA PARDO HASCHÉ
Representante Legal
COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A
Email: pqrstrasladogobierno@claro.com.co

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



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



GOBIERNO
DE COLOMBIA