

Rad.2019300064  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.

CRC  
Radicación: 2019501613  
Fecha: 22/01/2019 2:19:53 P. M.  
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON  
AGENTES



**REF: Queja ante el proveedor FLASH MOBILE por incumplimiento en las condiciones ofrecidas a los usuarios.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2019300064, mediante la cual interpone una queja ante el proveedor FLASH MOBILE, bajo su condición de comercializador de sus servicios, ante el presunto incumplimiento de las condiciones ofrecidas a los usuarios.

Al respecto, le informamos en primer lugar que, de conformidad con 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, en caso de incumplimiento de las condiciones de continuidad en la prestación de los servicios por causas imputables al operador, el usuario tiene el derecho a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, en este último caso sin lugar al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

Por otra parte, le informamos que según lo dispuesto en el artículo 2.1.6.1. de la resolución en comento, las condiciones de las promociones y ofertas informadas al usuario a través de cualquiera de los medios de atención del operador lo obligan a cumplirlas. Antes que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le debe informar las condiciones y restricciones de la misma, y almacenará esta información, por lo menos durante 6 meses, para que el usuario pueda consultarla en cualquier momento.

Ahora bien, cuando un usuario considere que sus derechos son vulnerados puede interponer la queja ante su operador, es de mencionar que cuando este no resuelva a su favor la misma, 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).

Continuación: Queja ante el proveedor FLASH MOBILE por incumplimiento en las condiciones ofrecidas a los usuarios. Página 2 de 2

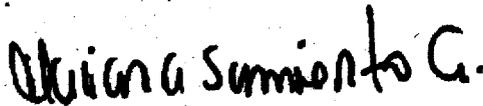
En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación). Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de 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 la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- para que resuelva el recurso de apelación.

Finalmente, 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 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- para los servicios de telefonía e internet, entidad a la que usted copio su comunicación.

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

Cordial Saludo,



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres