

COMENTARIOS ALLEGADOS USUARIOS

- **Andrés Díaz** andresdiazd@gmail.com a través de crcom.gov.co

8
nov

para clausulasperma.

Buenas tardes

En beneficio de los usuarios de telefonía móvil, solicito sea considerado el siguiente comentario:

La garantía de los teléfonos móviles debe tener una duración igual o superior a la cláusula de permanencia.

Saludos,

H. Andrés Díaz D.,
C.C. 75.084.859
IS, MISC, PMP®, ITIL, CISA®, CISM®
Móvil: (57) 300 3046228
(ttr) @_andresdiazd
Bogotá - Colombia

- **César Augusto De La Hoz** <cesaraugustodh@hotmail.com>

8
nov

para clausulasperma.

Buenos días

Estoy de acuerdo que se elimine de los operadores móviles la cláusula de permanencia, ya que ellos con la excusa de prebendas y subsidios de equipos que por lo general no son ciertas abusan con todos los usuarios, además si tanto les preocupan los operadores sus clientes porque no venden los equipos de alta gama en prepago desde el primer día que los lanzan al mercado.

Gracias

- **Jorge Carvajal** jorgecarvajalj@gmail.com a través de crcom.gov.co

8
nov

para clausulasperma.

Si compro un celular y después deseo cancelar el servicio de llamadas (no pasarme a otro operador) regalarle el aparato a un pariente etc. pago solo la deuda del celular o me cobran algunos meses de consumo -como ahora lo hacen-.

---SALUDOS-
Jorge Carvajal
Cel:301-4040878

- **Edwin Edinson Gómez Lombana**

8
nov

Cordial saludo,

En el día de hoy Noviembre 08 de 2013 recibe un mensaje de texto en mi línea Tigo 301 202 87 87 emitido por TIGO donde me decía que habían pasado 10 días de inactividad en mi línea

Que si acumulaba **120 días** mi línea sería retirada y nuevamente asignada a otra persona; es esto posible?, no raya con la portabilidad?, mi inactividad es falsa de hecho el día anterior realice una llamada desde dicha línea;

Es posible que si yo no uso mi línea por varios días me la quiten?

Estoy obligado a llamar o usarla así no lo desee o necesite por algún tiempo?

Por otro lado, respecto al contrato de subsidio del equipo celular, si me cambio de operador **NO** debería ser obligatorio trasladar la deuda del equipo al otro operador, se debería poder seguir pagando el equipo o la deuda al operador inicial, a menos que el nuevo operador (como en los bancos) ofrezca un mayor beneficio.

El traslado de la deuda por equipo celular aumenta **LA TRAMITOMANIA**, lo que desmotiva el cambio de operador y por consiguiente se afecta la competencia entre operador ya que estos se preocuparían más por hacer engorroso el trámite y así evitar la pérdida de clientes.

EDWIN EDINSON GOMEZ LOMBANA
MISTIOVENT@S
TEL: (1) 408 47 46
MOVIL: 301 202 87 87

- **Gabriela Gutiérrez Morales** <gabaguta1@hotmail.com>

8
nov

para clausulasperma.

Buenas tardes,

Quisiera saber desde cuándo empieza a operar la nueva regulación y si puede ser aplicada a contratos antiguos que se tienen actualmente con los diferentes operadores.

Gracias.

Gabriela Gutiérrez Morales.

para clausulasperma.

En relación al tema quisiera acotar:

1. La entrada en vigor de la tecnología 4G incitará a la migración por parte de los usuarios hacia equipos habilitados para trabajar en dicho sistema. Así las cosas, los operadores de telefonía celular que han venido confluendo a empaquetados de los servicios de televisión, telefonía fija, internet y telefonía celular deben ser apartados de la venta de Hardware en aras de no volver a caer en un abuso de un poder dominante causado por:

1.1. El interés de vender lo que haya en bodega y no lo que el usuario requiere. (Cuántas veces los usuarios no han dicho que ese día no había la referencia y les tocó otra).

1.2 La habilidad que tiene el operador de bloquear terminales de otros operadores con la disculpa de que no está homologado, que el cliente no posee la factura, que no es compatible con los anchos de banda 4 y banda 7, o que no presta el servicio y que el usuario DEBE comprar uno de su propia tienda.

1.3 La habilidad de impedir que los terminales sean reparados en Laboratorios de terceros, haciéndose imperativo realizar las reparaciones en sus centros de servicio, denigrando el trabajo de otros y cobrando altos presupuestos en uso de ese poder dominante. (Cuántas veces en los centros de atención le obligan al cliente a comprar otro terminal en contra de la reparación, con el ánimo de enganchar por otros dos años los clientes).

2. La entrada de otros actores legales solo se puede lograr permitiendo la libre competencia. Solo las mejores ofertas en tecnología, las mejores ofertas en financiación permitirán a los usuarios considerar una compra inteligente, sin trampas y sin ventajas.

3. El encubrimiento de los costos de los terminales de alta gama ha generado una CULTURA DE LO DESECHABLE. Donde los usuarios no valoran lo que tienen en sus manos. Los malos entendidos que se dan en el mercado a causa de las distorsiones en los precios de los terminales hacen que el usuario se vea obligado a pagar poco y firmar otros dos años, mientras nadie más puede competir contra dicho modelo financiero amarrado a la factura de servicios. Cuántas veces los usuarios no dicen: "este lo rompo y que me lo repongan por 100 mil pesos" a sabiendas que se trata de un equipo de un millón de pesos en el comercio mundial. Y de igual manera impiden el desarrollo del sector para la venta de accesorios de calidad, pues si el terminal valió 100 mil pues es inverosímil pagar 50 mil por una batería. Dando más fuerza al contrabando de accesorios y a la importación intensiva de accesorios de la peor calidad procedentes de China y por supuesto a la sub-facturación, a la elusión y a la evasión en el sector. Nadie se ha puesto a pensar en las cifras que manejan las ventas de accesorios en el país y que no pagan ningún impuesto.

4. Solo separando la comercialización de los terminales de las ventas de servicio de las tiendas de los operadores se podría lograr la estabilización del sector. Formalización de compañías importadoras, Eliminación de la llamada exportación de teléfonos, Formalización de compañías importadoras de accesorios de calidad, Renacimiento de Laboratorios para la reparación de equipos de alta gama (demandantes de personal capacitado en electrónica), Reducción de pérdidas de equipos a causa del descuido de los usuarios al reducirse o eliminarse la CULTURA DE LOS TERMINALES DESECHABLES DE ALTA GAMA, generación de empleos de tiendas dedicadas solamente a la tecnología sin verse influenciados por los operadores.

5. Incentivando la llegada al país de los FABRICANTES DIRECTOS, quienes se verían obligados a hacerse VISIBLES en el mercado como ocurre con las tiendas de iPhone. De igual manera tiendas directas de NOKIA, SAMSUNG, LG, BLACKBEERY y por qué no, la posibilidad del montaje de plantas fabricantes de equipos terminales de comunicaciones y otros para la región.

6. El desarrollo del software para estos terminales solo podrá ser consistente cuando las compañías desarrolladoras puedan negociar en nuestro propio territorio y bajo nuestras propias leyes el desarrollo de programas que ayuden a dar solución a nuestras empresas y no solo como resultado de una moda mundial pasajera. La innovación en valor requiere la eliminación de intermediarios que encarecen los costos en la construcción de un modelo eficiente para beneficio de la sociedad.

7. El uso del poder dominante de multinacionales como Claro pueden incidir de manera directa en los casos de CANCER en nuestro país al verse obligados a colocar más antenas para estar al mismo nivel que los otros competidores y el darles la posibilidad que maniobren su sistema de costos con la venta de los terminales será el obstáculo para que se logre un equilibrio entre el uso de la tecnología y sus implicaciones en la salud de los ciudadanos.

Agradezco tenga en cuenta mis apreciaciones.

Ing. Richard Ruiz
cel. 310 230 7000

- **Jovanny Hurtado** <jovannyht@hotmail.com>

8
nov

para clausulasperma.

Buenas noches

Primero que todo agradezco el espacio brindado a los usuarios para dar nuestros comentarios y sugerencias sobre esta regulación.

Mi recomendación es la siguiente: Los operadores de celular para vender un paquete de servicio de Internet móvil, un plan de telefonía o cualquiera de sus servicios lo hacen en cualquier punto de venta y a través de muchos sub operadores y sin exigir mayores requisitos. Pero en el momento de que uno desea dar por terminado el contrato porque ya pasó el tiempo de permanencia, le indican que no puede terminar el contrato en la misma oficina donde adquirió el servicio, sino que debe dirigirse a otras oficinas, que muchas veces se encuentran en otras ciudades.

Por ejemplo en Claro, adquirimos un plan de telefonía en la ciudad de Turbo, todos los trámites fueron hechos allí sin necesidad de autenticaciones ni enviar cartas de solicitud a ningún otro lugar. Ahora que queremos terminar el contrato nos exigen que autentiquemos una carta y con fotocopia de la cédula la enviemos por correo certificado a la ciudad de Medellín. Lo cual es una violación a la igualdad de condiciones.

El Estado debe exigirle a los operadores que sea posible terminar el contrato de cualquier servicio en el mismo lugar o establecimiento donde haya sido adquirido, cada operador debe asegurar los procedimientos para que esto sea posible.

Muchas gracias por la atención prestada.

Jovanny Hurtado T.

9
nov

- **Cristian Gil** <crisangiro@outlook.com>
para clausulasperma.

Buenas noches, espero que reciban esta sugerencia de buena manera:

En la medida que se ha avanzado en la regulación de precios, es preciso anotar que en el servicio de voz se requiere que la tarifa al igual que en gran parte de países se regule por segundos consumidos, mas no por minutos como actualmente se hace.

Una forma de promocionar un mejor aprovechamiento de lo que como usuario se está pagando por los servicios pospago y prepago.

Agradezco la atención prestada.

- **Will Granda** wjgranda@gmail.com a través de cocom.gov.co

9
nov

para clausulasperma.

Saludos cordiales estimados señores y señoras.

Soy usuario de telefonía móvil, de hecho me gusta interactuar bastante con esos equipos y siempre trato de buscar el mejor servicio.

Aquí solo quiero aportar ideas, las cuales pueden ajustarse a la normatividad o resoluciones de la CRC, Mintic o a quien corresponda.

1. Permanencia mínima.

En Estados Unidos esa instancia de la permanencia mínima ya no existe, los operadores simplemente se encargan de financiar los equipos y se comprometen con la firma de "pagaré" y similares a que el usuario se comprometa con el pago del equipo. En Colombia la permanencia mínima se ve como un "castigo".

2. Registro de equipos.

El registro de equipos y terminales con IMEI (o similares en caso de tecnologías homologadas en Colombia) no funciona con la rigurosidad que debería tener. La CRC o el Mintic deberían tener un portal web para realizar dicho trámite, adjuntando copia de documento de identificación y soporte escrito de tenencia o pertenencia, de igual manera el soporte de compra el cual sería más valido. En dicho portal se debe realizar también el traspaso de equipos hacia otros usuarios. Todo esto para PERSONAS NATURALES. (Es decir, la gente de a pie, del común).

3. Información instantánea del consumo en líneas prepago y pospago.

El cliente puede a bien optar o no por recibir esa información después de cada llamada, un SMS con la cantidad de minutos consumidos y su vigencia, así mismo con la cantidad de mensajes de texto disponibles de acuerdo al servicio adquirido. Dicha información debería estar disponible y por defecto en todas las líneas móviles en Colombia, ya sea en prepago o pospago. El cliente puede activar o desactivar dicho servicio GRATUITO.

4. Información de consumo en kilobytes, megabytes o gigabytes.

Usuarios con consumo de datos, han de disponer de un resumen diario del consumo de datos para su mismo control, asimismo una alerta del límite de datos para que el usuario sepa que en cualquier momento podrá quedarse sin el servicio de datos.

5. NO al Internet por demanda, por defecto.

Usuarios realizan recargas y sin saber sus equipos inteligentes empiezan a consumir el saldo con los servicios de Internet que se encuentran activos y en segundo plano. El servicio de Internet por defecto debe estar desactivado, y solo ser activo cuando el cliente lo solicite por cualquier medio ante el operador. El cliente como primera opción (en Prepago) debe saber que si desea tener paquetes de Internet ha de activarlos, teniendo como primera alternativa el Internet por demanda (cobro por lo consumido).

6. Apertura de bandas.

Entendiendo que ya existe una normatividad que prohíbe que los operadores entreguen sus equipos con las bandas cerradas, aún se ven equipos en esas condiciones, tal vez por omisión informativa de los usuarios o por desconocimiento. Operadores como CLARO exigen que los usuarios lleven el teléfono, cuando no es necesario. Tampoco se puede obligar a que sea el titular el que realice el trámite, ya que muchos de esos equipos pudieron ser comprados de buena fe cuando la compra y venta era más libre. Todos los operadores tienen equipos y sistemas propios y proporcionados por los fabricantes que les permiten realizar la apertura de bandas. Dicho proceso ha de ser gratuito y realizado por cualquier operador sin importar de que operador provenga el equipo a "abrirle bandas".

7. Apertura de bandas a equipos traídos desde el exterior.

Equipos traídos desde el exterior y que se encuentren con las bandas cerradas pueden ser abiertas por cualquier operador en Colombia ya que ellos disponen de los equipos de programación que el distribuidor o fabricante les provee. Sin embargo, y con fines de evitar el contrabando masivo de los mismos, cada equipo que desee ser abiertas las bandas ha de ser realizado por persona natural, presentando solicitud, comprobante de compra o de adquisición legal en el exterior, o documento/acta de buena fe en donde bajo gravedad de juramento manifieste la adquisición o posesión del equipo. El equipo deberá ser asociado a una línea móvil en Colombia y no se podrá hacer traspaso de dicho equipo solo hasta después de 6 meses. Se entiende que el residente en el exterior ya vendrá con su equipo con las bandas abiertas, instancia permitida y regulada por los operadores, por ejemplo, de Estados Unidos, y se entiende que dicho equipo regresará a los Estados Unidos. Dicho usuario deberá tener la posibilidad de registrar TEMPORALMENTE su equipo en Colombia por el tiempo en que va a estar en territorio Colombiano temporalmente, tramite a realizar mediante correo electrónico adjuntando soporte de viaje. (Eventualmente podría ser con SMS).

8. Vigencia de las promociones.

Todas las promociones en PREPAGO y POSPAGO han de tener vigencia clara y anunciada de inicio y fin de la misma, teniendo como posibilidad la publicación de servicios permanentes. El usuario ha de saber claramente que dicho servicio tiene determinada vigencia de tiempo, y si acaso el operador tiene considerado renovar la misma promoción de manera mensual, bimensual o trimestral CONSECUTIVAMENTE, el operador no podrá realizar eso y se sujetará a sanciones. Una promoción o servicio que sea considerado con antelación por la empresa de telefonía móvil como de larga permanencia, no podrá ser fragmentada para causar expectativa. Si el operador publica una promoción por un mes, se entenderá que al otro mes no estará vigente la misma promoción (así mismo para el caso bimensual, trimestral o semestral), el operador ha de ser claro, y anunciar la vigencia estimada de la promoción, pero si desea repetirla no podrá ser por un periodo inferior al publicado inicialmente.

9. Buzón de mensajes de voz. (Solicitud de carácter social + emergencias)

El usuario podrá acceder de manera gratuita a enviar máximo 2 mensajes de voz gratuitos por línea celular AL DIA (no acumulables entre día y día), después del segundo mensaje de voz a una misma línea móvil, el usuario que generó la marcación se le cobrarán los gastos por consumo correspondientes.

10. Mensaje de texto de emergencia. (Solicitud de carácter social)

El usuario podrá tener inscrito un número móvil como contacto de emergencia, sin importar de qué operador sea. El usuario podrá acudir a ese mensaje de texto de emergencia (extrema urgencia) solo una vez al mes.

11. Remisión de mensaje de urgencia extrema por parte del operador.

El operador está en la obligación ante urgencia extrema o manifiesta, y a discreción del operador, de remitir sin costo alguno mensaje de urgencia extrema o manifiesta a las autoridades correspondientes o a un número móvil según solicitud del usuario, mensaje remitido por SMS, mensaje de voz o por llamada.

12. Seguimiento gratuito del control de calidad de llamadas y de servicios de datos.

Usuarios de Smartphones han de tener a su disposición un software que le permita a la CRC o al Mintic (Calidad Celular) reportar de manera GRATUITA las fallas en el servicio o las zonas con buen servicio. El usuario no tiene que disponer de un servicio de datos para poder acceder a dicho servicio.

13. Valores en la facturación.

Cualquier tarificación o facturación ha de tener el ajuste (CENTÉSIMA o DÉCIMA REAL de 50 pesos como mínimo) (no sé si me expliqué bien, ajuste de 100 pesos o 50 pesos como mínimo) A FAVOR DEL USUARIO. Es injusto que lleguen facturas (Claro Móviles) por valor de \$12 pesos en donde el cliente tiene que ir a pagar, con \$50 pesos y los 38 pesos restantes se los queda el operador ya que no existen unidades de peso en moneda local en circulación.

14. Minutos gratis como beneficio social.

Mediante inscripción personal y con soportes (Sisben, estudios socioeconómicos, estudiantes de Instituciones Educativas de educación media) podrán recibir minutos gratis diarios.

Bueno, esas son las ideas que tengo hasta ahora, si acaso me surgen más se las haré llegar.

Eso sí, les solicito de manera cordial y amable me dejen saber que piensan de las mismas, pero por favor, tomen su tiempo para responderme.

Soy un usuario que siempre está pensando en el bienestar del cliente, y en un excelente servicio por parte del operador, el cual, les aseguro que al momento NO EXISTE EN COLOMBIA.

Saludos cordiales!

William Granda
CC 80063269
TP 104706 CCP

- **José Alberto Lozano González** josealbertolozanogonzalez@hotmail.com a través de comunicacion@com.gov.co 9 nov

para clausulasperma.

1. Eliminación total de cláusulas de permanencia.
2. Eliminación del costo de homologación de terminales móviles, lo cual podría llevaría a reducciones en los precios en los celulares, resulta más costoso homologar un equipo que comprarlo aquí en Colombia lo cual es absurdo, ¿quién compraría un celular en Colombia si lo puede conseguir a menor precio en otro país?, omitiendo gastos de importación u otros aranceles porque está muy claro que existe muchas formas de traerlo.

- **Rubén Darío Varela Cardona** rdvarelac@gmail.com a través de comunicacion@com.gov.co 9 nov

para clausulasperma.

Cordial saludo

Señores
CRC

Hay algo que no entiendo de esta resolución , como se va a controlar la adquisición de celulares en el país , ya que sin clausula supongo que el usuario podrá realizar reposiciones ilimitadas sin firmar clausula y por fidelización los operadores brindaran descuento para no dejar ir a su clientes (Teoría Macroeconómica en cuestión de Competencia) , esto producirá un incremento de celulares en el país lo cual provocara un incremento en los robos de celulares ya que el gobierno saco El registro de IMEI lo cual es según mi expresión "No está dando Resultados " ya que los hurtos de celulares siguen creciendo, en cierto lugares los liberan y los revenden y no hay control al respecto y lo peor ponen a los usuario a voltear con el llamado registro . El gobierno además de promover la libre competencia debe primordialmente garantizar políticas de seguridad y control si se llega a producir este efecto.

Pero me gustaría saber cómo se controlara la reposición y cómo será el control si el operador receptor decide pagar la compensación al operador donante

- **OSKAR GARSIA** <calzafenix@hotmail.com> 10 nov

para clausulasperma.

Gracias por pensar en los usuarios

- **Henry Cadavid Hernández** <taur_07@hotmail.com> 11 nov

para clausulasperma.

Pregunta si yo saque un móvil en reposición y el contrato que me ata a movistar fue a 24 meses, de los cuales han pasado 12, ahora en diciembre al eliminar los contratos de permanencia, ¿ya no estaré pendiente de ninguna penalidad o cobro al querer modificar mi plan a uno menor?

- **Juan David Martínez Pavony** <pavony04@hotmail.com>

12
nov

para clausulasperma.

Hola.

Simplemente confirmar lo que creo sienten muchos colombianos.

Esto es un deber ser. Estamos demorados en aplicar estas condiciones a nuestro mercado.

El monopolio del(los) operador(es) celular(es) debe ser mitigado, o eliminado.

Eso es una "ley" universal.

Los operadores se deben enfocar en ofrecer servicios de valor agregado, robustecer las redes de comunicación, y dejar de "pararse en el trono" pisoteando los usuarios.

Me parece que esto de la permanencia mínima es como forzar a un cliente a volver a un supermercado. A todas luces NO es un programa de fidelización, sino un programa de coerción.

Además, los operadores tampoco debieran meterse en la venta de terminales. Eso debería ser una venta directa del fabricante, como cualquier otro artículo, financiado por ellos o por los métodos tradicionales (tarjeta crédito, etc.) como hoy se hace con las terminales "libres". De igual manera debiera robustecerse el mercado de soporte y mantenimiento de esas terminales en el país, y dejar el mercado ilegal del mismo.

Los operadores celulares debieran enfocarse en servicios, y no en las terminales, ni en la opresión de los usuarios.

Gracias por permitirnos opinar.

Juan David Martínez P.

- **José Edwin Rojas León** <edwinrojas2383@hotmail.com>

12
nov

para clausulasperma.

Buenos días. Me parece excelente este proyecto. Dios quiera lo aprueben muy pronto. Pues quiero hacer una reposición de Equipo por uno que actualmente tiene sobre costo. Sería bueno que especificaran entonces si ahora sería de cuantos meses la permanencia mínima o como quedaría esa parte. Muchas gracias y espero que las empresas de telefonía móvil rápidamente creen nuevos planes acordes a esta norma. Edwin Rojas. Ibagué Tolima

- **Antonio José Buitrago Rodríguez** <abuitrago@shd.gov.co>

13
nov

para clausulasperma.

Sugiero que se incluya una norma en la que se establezca que no es requisito estar a paz y salvo para ordenar la terminación de un plan de voz o datos. Lo anterior por cuanto hay ocasiones en

que el usuario está desprovisto de recursos para ponerse a paz y salvo lo que lleva a que la deuda se le siga incrementando y le continúen cobrando por un servicio que está suspendido. Podría establecerse una norma entonces que mientras el servicio está suspendido no se pueden generar cargos al usuario por concepto del plan adquirido. En el momento que se suspenda el servicio la deuda se congela.

Gracias

ANTONIO JOSE BUITRAGO RODRÍGUEZ
C.C. 19.461.986
KR 13 A 30 15 SUR IN 3 AP 401
TEL 3385455

- **Carlos Andrei Clavijo** <andreicl@hotmail.com>

13
nov

para clausulasperma.

Me parece importante que se elimine la figura de acuerdo o contrato de tipo telefónico donde con una llamada el usuario muchas veces sin saberlo accede a una cláusula de permanencia o cambio de plan por un "SI" como respuesta a una pregunta. Esto afecta la competencia ya que no permite que una persona termine su contrato y faltando poco tiempo para finalizar recibe una llamada informando de una promoción o un nuevo servicio como prueba gratis, que renueva el tiempo mínimo de permanencia en el operador. Este tipo de prácticas no permite al usuario la libertad de cambiar de operador pues estos no dejan al usuario terminar con su contrato.

Gracias;

Carlos Andrei Clavijo Varela

- **Álvaro Danilo Nieto Quevedo** daniquevedo007@gmail.com a través de crcom.gov.cb3

nov

para clausulasperma.

**Señores:
Comisión de Regulación de Comunicaciones**

Me parece importantísima esa medida, teniendo en cuenta el abuso de los operadores de telefonía celular de obligarlo a uno a permanecer 24 meses, prestándole un mal servicio y sin saber cuándo o como se pagó el equipo.

Les faltó complementar la medida con el robo de minutos que hace actualmente los operadores, pues uno les compra un plan o bolsa con tantos minutos y si no alcanza uno a gastarlos en el tiempo que ello se les da la gana y que denominan vigencia, se los roban y no se lo acumulan al servicio. Uno compra unos minutos y deben ser respetados.

Esta produce mucha rabia entre los usuarios y no tenemos quien nos defienda de este robo miserable. Es una estrategia miope y descabellada, pues creo que entre más el usuario se sienta satisfecho y con un negocio justo más les comprará minutos. Peor ellos piensan lo contrario.

POR FAVOR AUYDENOS EN ESTE ABUSO TAMBIÉN EN EL MISMO PAQUETE

SALUDOS

Álvaro Nieto Quevedo
Psicólogo
Investigador de Mercados

- **Johana Catherine Duran Monroy** johanac.duran@gmail.com a través de crc.com.gov.150
nov

para clausulasperma.

Sres. CRC

considero que el documento separado no brinda posibilidades al consumidor de defenderse, puesto que el operador celular no entrega copia sino del contrato de telefonía fija, si se les obliga a entregar esa copia, posiblemente ayude a mejorar tan deplorable práctica, porque como se sabe, las personas suscriben contratos con el operador es por la taifa a teléfonos de la misma operadora, pues si se tiene en cuenta que la llamada a otro operador cuesta el doble que a la de un teléfono del mismo " grupo"

- **Carlos Alberto Machao Rincón** <betinsena@misena.edu.co> 19
nov

para clausulasperma.

Señores CRC

Apreciados y respetados he visto con a sombro que las empresas une y claro y otras siguen firmando en la calle contratos planes de varios años con disminución de cuotas en megas hoy actualmente esto es legal; según tengo entendido los contratos en Colombia no son por un año? y lo más preocupante por qué hoy está permitido ventas relámpago sin ningún control a los operadores acaso debería ser dentro de un establecimiento? cuál el seguimiento a esta práctica de los contratistas; y operadores actualmente en este año que está culminando las empresas y otros operadores no juegan limpio a gradezco la atención prestada

Atentamente Carlos Alberto Machao Rincón CC 79505053

- **Edison Marin Ospina** <marinospinaemo@hotmail.com> 21
nov

para clausulasperma.

Buenos Días,

Me parece una muy buena idea, ya que los usuarios tenemos el derecho de elegir la telefonía

móvil que más nos guste y convenga, además por tarifas por el servicio ya que unos empresas de telefonía móvil prestan el servicio deficiente como lo es CLARO, entonces podemos cambiar de operador sabiendo que nuestra cuenta pasa al otro operador deseado.

Muy buena propuesta, que pase.

Edison Marín Ospina
CC 93062447
Tel [3142930614](tel:3142930614)
Bogotá Colombia

- **Mario de Jesús Rivera Vélez** mario2853@gmail.com a través de crcm.gov.co 25
nov

para clausulasperma.

Buenos días, Sres: comisión reguladora. Tengo dos líneas telefónicas móvil con claro y por múltiples problemas en el servicio no puedo cambiar de compañía ya que tengo un contrato por 18 meses los cuales se cumplen en abril de 2014, y creo que no es justo ya que el servicio no es el más óptimo fuera de los problemas del equipo adquirido. Deseo alguna solución al respecto.

Mario Rivera telf. 5841359/[3206990080](tel:3206990080)

- **José Caicedo** j.f.caicedo.n@gmail.com a través de crcm.gov.co 26
nov

para clausulasperma.

Buenas Tardes

Considero que las cláusulas de permanencia mínima son nada más que una jugada sucia de las empresas de telecomunicaciones, pues lo único que logran es que uno se ate a esos servicios sin poder buscar libremente otro operador o proveedor en caso que no cumplan con las expectativas de uno como usuario. Por ejemplo, estoy en TIGO, tengo que pagar una cláusula de casi 2 millones de pesos si me salgo antes del 2015, el servicio de ellos me parece pésimo, la atención al cliente una mala broma y su infraestructura es demasiado mediocre, pero no puedo hacer nada porque al ser un colombiano de a pie, no tengo 2 millones de pesos para regalarles a ellos.

De verdad espero que con esto se logre algo, abolirlas por completo pues me parece un abuso para el consumidor.

Muchas gracias por prestar este espacio

Slds.

- **Abel Charris Meza** ancharris@gmail.com a través de crcom.gov.co

27
nov

para clausulasperma.

Hola buenos días yo adquirí un modem de internet con claro de 3g pero no me gusto el servicio así que quise retirarme y no me dejaron por la cláusula de permanencia, así que me ofrecieron cambio de plan de datos a plan de voz que solo iba a pagar 30.000 y la primera factura me vino por 85.000 y la segunda factura me vino por 65.000 y me están cobrando por acceso internet donde cuando hice el cambio de plan me cancelaron el d datos así que quiero retirarme peor no sé si debo pagar alguna multa o es gratis espero me colaboren

Gracias

- **John Deivi Moreno** <deivimoreno15@hotmail.com>

28
nov

para clausulasperma.

A mí me párese excelente la propuesta ya q hace 4 meses adquirí un plan de Smartphone más internet y minutos por 76000 al mes pero me quede sin trabajo y me ha tocado vérmelas a gatas para poder pagar la deuda y tras de eso me párese que el servicio ha sido muy malo por parte de mi operador, así que para mí es excelente ya que las empresas de telefonía al saber que ya no pueden obligar a nadie a quedarse con su servicio les tocaría mejorarlo y atraer clientes a través de un buen servicio pero mi pregunta es esta para personas como yo que no podemos pagar este plan pero lo adquirimos antes de que se diera esta norma podemos cancelar el contrato.