



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RESOLUCIÓN NÚMERO 67713 DE 2020

(26/10/2020)

Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Radicación N°. 19-4913

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, el Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, le otorgó a esta Superintendencia las facultades de vigilancia y control en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones y el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019¹ estableció que esta Entidad ejerce funciones como autoridad única de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran en el sector de las Tecnologías de la información y de las Comunicaciones.

A su vez el numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011², dispone que la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones (en adelante la Dirección) tiene a su cargo tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por las presuntas infracciones al régimen de protección de usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

SEGUNDO. Que la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones (en adelante la Dirección), tuvo conocimiento de **treinta y tres (33)** quejas, en contra de la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**³ identificada con el NIT 800.153.993-7 (en adelante **COMCEL** o el proveedor), mediante las cuales los usuarios manifestaron su inconformidad en relación con la recepción y trámite impartido a las solicitudes de **terminación de los contratos** de prestación de servicios y por el **cobro de cargos posteriores a la fecha en la que al proveedor le correspondía interrumpirlo**, de las cuales **veintidós (22)**⁴ quejas correspondían a servicios fijos y **once (11)** quejas⁵ a servicios móviles. En estas últimas, además se presentaron algunos casos en los cuales el proveedor **no tramitaba dentro del mismo periodo de facturación la solicitud de cambiar su servicio a la modalidad prepago**.

¹ **“ARTÍCULO 37. FUNCIONES EN MATERIA DE PRÁCTICAS RESTRICTIVAS DE LA COMPETENCIA E INTEGRACIONES EMPRESARIALES Y EN CUANTO A LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS.** De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1340 de 2009, la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1480 de 2011, respectivamente, la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce funciones como autoridad única de protección de la competencia en el sector TIC, entre otras en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales, así como de autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC. Para el ejercicio de estas facultades, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará el régimen de inspección, vigilancia y control previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas que la modifiquen o sustituyan. Así mismo, seguirá conociendo de las funciones del literal d) del artículo 5o de la Ley 182 de 1995”.

² **“ARTÍCULO 13. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.** Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones:

(...)

3. Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley”.

³ Por Escritura pública N°. 1061 de la Notaría 41 de Bogotá D.C., del 28 de mayo de 2019 bajo el número 02472324 del libro IX, la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, absorbió mediante fusión a la sociedad **TELMEX COLOMBIA S.A.**, la cual se resuelve sin liquidarse.

⁴ Radicadas con los números 18-88961, 18-120864, 18-123414, 18-203999, 18-232282, 18-235620, 18-237051, 18-243352, 18-243593, 18-200793, 18-225451, 18-242951, 18-200603, 18-78937, 18-78997, 18-116972, 18-277356, 18-162159, 18-270114, 18-165270, 18-121064 y 18-121328.

⁵ Radicadas con los números 17-44959, 17-386463, 18-79644, 18-79808, 18-123600, 18-208925, 18-228064, 18-229140, 18-80053, 18-111392 y 18-161410.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

TERCERO. Que teniendo en cuenta los hechos expuestos anteriormente, la Dirección en ejercicio de sus facultades legales, requirió en diferentes radicados⁶ a **COMCEL**, con el fin que informara y allegara, ente otros puntos, lo siguiente: i) el trámite impartido a las solicitudes de terminación de contrato; ii) el soporte que permita evidenciar la fecha exacta en la cual se dio por terminado el contrato objeto de reclamo; iii) el trámite impartido a las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios o titulares en relación a la terminación de contrato.

CUARTO. Que la Dirección el 7 de marzo de 2019, realizó una visita de inspección a las instalaciones del proveedor ubicadas en la Carrera 68 A N° 24 B10 de la ciudad de Bogotá D.C.⁷, con el fin de verificar el cumplimiento de las normas del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicación, impartidas por el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En el desarrollo de la visita de inspección se requirió a la sociedad para que allegara la siguiente información:

4.1. REQUERIMIENTO EFECTUADO PARA SERVICIOS FIJOS

- “1. Reporte de peticiones de terminación de contratos de los usuarios de la sociedad TELMEX S.A., del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018.*
- 2. Reportes de fechas de terminaciones de los contratos y fecha de corte.*
- 3. Reporte de facturaciones generadas con posterioridad a la fecha de terminación respecto de la información solicitada.*
- 4. En caso de presentarse facturación posterior, informar las razones allegando los soportes correspondientes.*
- 5. Reportes de PQR realizadas por esos usuarios en relación con la solicitud de terminación.*
- 6. Documentar los pasos realizados para general los reportes solicitados incluyendo cruces realizados den base de datos, scripts utilizados y fuentes de información (...).”*

4.2. REQUERIMIENTO EFECTUADO PARA SERVICIOS MÓVILES

- “1. Reporte de peticiones de terminación de contratos de los usuarios de la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COCME S.A. del periodo comprendido entre el 1 al 30 de junio d 2018.*
- 2. Reportes de fechas de terminación de los contratos y fecha de corte.*
- 3. Reporte de facturaciones generadas con posterioridad a la fecha de terminación respecto de la información solicitada.*
- 4. En caso de presentarse facturación posterior, informar las razones allegando los soportes correspondientes.*
- 5. Reportes de PQR realizadas por esos usuarios en relación con la solicitud de terminación (...).”*

QUINTO. Que los anteriores requerimientos fueron contestados por **COMCEL** el 28 de marzo y 1 de abril de 2019, respectivamente⁸, dentro del término concedido⁹.

SEXTO. Que mediante la Resolución N°. 25585 del 02 de julio de 2019¹⁰, esta Dirección inició investigación y formuló pliego de cargos en contra de **COMCEL**, por la presunta infracción de lo establecido en literal m) numeral 2.1.2.1.1 del artículo 2.1.2.1, el artículo 2.1.8.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, (norma imputada para los hechos acontecidos antes del 1 de enero de 2018); el numeral 2.1.2.1.4 del artículo 2.1.2.1, el artículo 2.1.8.3 y 2.1.25.3 de la Resolución CRC 5050 de

⁶ Radicadas con los números 18-88961—2-0, 18-120864—2-0, 18-123414, 18-203999—2-0, 18-232282—2-0, 18-235620—2-0, 18-237051—2-0, 18-243352—2-0, 18-243593—2-0, 18-200793—2-0, 18-225451—1-0, 18-242951—4-0, 18-200603—2-0, 18-78937--2-0, 18-78997—2-0, 18-162159—2-0, 18-165270—2-0, 18-121064—3-0 y 18-121328—2-0, 17-44959—2-0, 17-386463—2-0, 18-79644—2-0, 18-79808—2-0, 18-123600—2-0, 18-208925—1-0, 18-228064—2-0, 18-229140—3-0, 18-80053—2-0, 18-111392—3-0, 18-161410—2-0.

⁷ Efectuadas con el radicado N°. 19-55790—1-0 para los servicios fijos, y bajo el radicado N°. 19-55784—1-0 lo relacionado con los servicios móviles, ambos del 12 de marzo de 2019. Los documentos correspondientes reposan en el expediente a folios 448 a 467 y 1.081 a 1.096. respectivamente.

⁸ Radicado N°. 19-55790—4-0 del 28 de marzo de 2019, folios 471 a 474; y N° 19-55784—3-0 del 1 de abril de 2019, folios 1099 a 1102.

⁹ Debe aclararse que mediante las comunicaciones N°. 19-55790—2-0 y N° 19-55784—2-0 ambos del 19 de marzo de 2019, Folios 468 a 469 y 1097 a 1098, respectivamente. Comcel S.A. solicitó prórroga para atender los requerimientos, una vez valorada la justificación alegada por el proveedor, esta Dirección mediante respuesta N° 19-55790—3-0 del 21 de marzo de 2019, otorgó un término improrrogable de cinco (5) días hábiles adicionales. Folio 470.

¹⁰ Folios 1104 al 1120 del expediente.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

2016, modificada por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017 (normas imputadas para los hechos acontecido con posterioridad al 1 de enero de 2018).

De igual manera, se imputó el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, al evidenciar que presuntamente el proveedor allegó información incompleta e inexacta frente a la información solicitada en los requerimientos con radicados Nos. 18-120864, 18-203999, 18-235620, 18-200793, 18-24295 y los radicados 19-55790 y 19-55784, cuyas respuestas fueron radicadas ante la Entidad el 28 de marzo y 1 de abril de 2019, respectivamente.

SÉPTIMO. Que el 1 de agosto de 2019 **COMCEL** estando dentro del término legal para hacerlo¹¹, la sociedad investigada presentó escrito de descargos¹² en el cual solicitó como pretensión principal el archivo y/o cierre de la presente actuación administrativa, y subsidiariamente, la aplicación del artículo 28¹³ de la Ley 1978 de 2019, afirmando la inexistencia de la infracción, la inadecuada aplicación normativa, la naturaleza misma del proceso de retención. Y específicamente, ante la presunta falta de inexactitud de la información remitida indicó que se trató de un error en la interpretación de la información, de conformidad con los parámetros dados por la SIC en la visita de inspección, se aplicaron filtros a la información y que por ende es razonable las diferencias advertidas por la Entidad.

OCTAVO. Que la Dirección mediante la Resolución N° 64536 del 20 de noviembre de 2019¹⁴, decretó las pruebas que se tendrían en cuenta a efectos de resolver la presente investigación administrativa; asimismo, se decretó la práctica de la prueba testimonial de la doctora Hilda María Hasche, en calidad de Representante Legal Suplente de **COMCEL**; la doctora Viviana Jiménez Valencia, en su calidad de Gerente de Gestión PQR's de la sociedad investigada, la doctora Zuria Alexandra Valencia Castaño en calidad de Directora de Servicio al Cliente Unidad Personas, Dirección Atención y Venta Directas Persona de la citada sociedad y del ingeniero Leonardo Henry Castro Pedraza en calidad de Directo de Servicios al Cliente Unidad Hogares, Dirección Atención y Venta Directas Hogares. Declaraciones que se evacuaron en audiencia desarrollada el 2 de diciembre de 2019¹⁵.

Adicionalmente, se ordenó a **COMCEL** allegar con destino a la investigación, lo siguiente:

- La base de datos de las quejas presentadas por los usuarios de servicios de comunicaciones de los servicios fijos, del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, relacionado con la tipología “*imposibilidad terminación del contrato*”, en la cual se discrimine a fecha de la presentación de la queja, fecha de corte del período de facturación y fecha de la terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones.
- La base de datos de las quejas presentadas por los usuarios de servicios de comunicaciones de los servicios móviles, del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de julio de 2018, relacionado con la tipología “*imposibilidad terminación del contrato*”, en el cual se discrimine la fecha de la presentación de la queja, fecha de corte del periodo de facturación y fecha de terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones.

¹¹ De acuerdo con lo establecido en el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009 –vigente para la fecha de los hechos–, el 17 de julio de 2019 se surtió la comunicación de la Resolución N°. 25585 del 02 de julio de 2019, por lo cual, la investigada contaba con diez (10) días hábiles para presentar su escrito de descargos y las pruebas que pretendiera hacer valer. Así las cosas, el término para presentar descargos feneció el 01 de agosto del 2019; razón por la cual, se advierte que el proveedor presentó el escrito de descargos y las pruebas que pretendía hacer valer el 31 de julio de 2019, en la oportunidad procesal prevista para el efecto, pues la comunicación del acto administrativo fue puesta en el correo el 3 de julio de 2019, como obra en el folio 1151 y en la certificación N° 19-4913—85-0. Folio 2236 a 2237.

¹² Comunicación identificada mediante radicado No. 19-4913—47-0. Folio 1233 a 1319.

¹³ ARTÍCULO 28. Modifíquese el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, que quedará así:

Artículo 67. Procedimiento general. Para determinar si existe una infracción a las normas previstas en esta ley se deberá adelantar una actuación administrativa que estará siempre precedida de las garantías del debido proceso, el cual incluye el derecho de defensa y contradicción. A dicha actuación se aplicarán las reglas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 1o. En el procedimiento administrativo sancionador, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 65 de la presente ley, serán factores atenuantes, los siguientes criterios:

1. Cuando, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación del acto mediante el cual se formulan cargos, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en las tres cuartas partes de la que resultare pertinente imponer.
2. Cuando, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del acto mediante el cual se formulan cargos, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en la mitad de la que resultare pertinente imponer.
3. Cuando, hasta antes de la culminación del periodo probatorio, el investigado acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, la sanción administrativa podrá reducirse hasta en la tercera parte de la que resultare pertinente imponer.

¹⁴ Obrante a folios 2238 y 2246.

¹⁵ Folio 2251.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

NOVENO. Que la sociedad investigada mediante escrito identificado con el radicado N°. 19-4913—90-0 del 20 de diciembre de 2019¹⁶ aportó las pruebas decretadas de oficio.

DÉCIMO. Que mediante la Resolución N° 1898 del 27 de enero de 2020¹⁷ se incorporaron los medios de pruebas testimoniales y documentales mencionados en los considerandos anteriores, se declaró agotada la etapa probatoria y corrió traslado a la investigada por el término de diez (10) días hábiles, contados a partir de la comunicación¹⁸ del acto para que presentara alegatos de conclusión.

DÉCIMO PRIMERO. Que el 5 de febrero de 2020 mediante el oficio N° 19-4913—93-0, la investigada presentó solicitud de prórroga del término para alegar de conclusión; la cual resultaba improcedente, comoquiera que por remisión expresa del artículo 306 de la Ley 1437 de 2011, resulta aplicable lo previsto en el artículo 177 de la Ley 1564 de 2012 (CGP) el cual establece que los términos legales son improrrogables:

“Artículo 117. Perentoriedad de los términos y oportunidades procesales. Los términos señalados en este código para la realización de los actos procesales de las partes y los auxiliares de la justicia, son perentorios e improrrogables, salvo disposición en contrario”.

La anterior solicitud de prórroga fue contestada de manera desfavorable el 7 de febrero de 2020, mediante el radicado No. 19-4913 con consecutivo 94.

En efecto, el 12 de febrero de 2020 **COMCEL** mediante comunicación radicada con N° 19-4913- -96-0 del 12 de febrero de 2020¹⁹, presentó escrito de alegatos de conclusión dentro del término legal previsto para ello²⁰, en los cuales reiteró los argumentos relacionados en el escrito de descargos, se pronunció respecto del agotamiento de la etapa probatoria, a fin de que se tengan en cuenta todos los elementos materiales probatorios allegados a la actuación que dan cuenta del comportamiento diligente desplegado por la investigada y solicitó a esta Dirección tener como pruebas dentro de la presente investigación los documentos aportados al referido memorial, en virtud del artículo 40 de la Ley 1437 de 2011, los cuales obedecen a:

- “La grabación de la llamada a la línea telefónica de atención al cliente de Comcel (*611), en la que se le indica dentro del menú opciones la de “solicita la terminación del contrato”. (anexo1)”.
- “Presentación en PowerPoint en la que se contienen las mejoras complementadas por Comcel entre el 2019 y 2020, relacionadas con las solicitudes de terminación de contratos. (anexo2)”²¹.

De igual forma, adjuntó varias imágenes que tituló como: “Acciones realizadas durante 2019”, “Mejores experiencias 2020-Fidelización de Clientes”, “Mejores Experiencias 2020- Fidelización de clientes móvil”. “Proveedores Aliados de Callcenter para procesos de fidelización”, “Trabajo de clientes “Huerfanos”, “Cierre de ciclo callcenter front”, “Automatización desconexiones y aplicación de campañas de fidelización”. Asimismo, adjuntó el cronograma del plan de mejora realizado con motivo de la presente investigación, sin embargo no existe prueba alguna sobre el cumplimiento del mismo.

DÉCIMO SEGUNDO. Que una vez evacuadas las etapas procesales y garantizando el debido proceso dentro de la investigación, corresponde a esta Dirección decidir la presente investigación administrativa conforme con lo dispuesto por el artículo 67 de la Ley 1341 de 2009, modificada por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019²², en concordancia con el artículo 49 de la Ley 1437 de 2011.

¹⁶ Folios 2252 a 2277

¹⁷ Folios 2278 a 2279

¹⁸ Radicado N°. 19-4913—95-0 del 29 de enero de 2020. Folio 2283.

¹⁹ Folios 2284 a 2329

²⁰ De acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011 –se surtió la comunicación de la Resolución N° 1898 del 27 de enero de 2020, por lo cual, la investigada contaba con diez (10) días hábiles para presentar su escrito de alegatos de conclusión. Así las cosas, el término para presentar los alegatos feneció el 12 de febrero de 2020; razón por la cual, se advierte que el proveedor presentó los alegatos de conclusión el 12 de febrero de 2020 en la oportunidad procesal prevista para el efecto.

²¹ Radicado N° 19-4913—96-0. Folio 2317.

²²“ARTÍCULO 67. PROCEDIMIENTO GENERAL. Para determinar si existe una infracción a las normas previstas en esta ley se deberá adelantar una actuación administrativa que estará siempre precedida de las garantías del debido proceso, el cual incluye el derecho de defensa y contradicción. A dicha actuación se aplicarán las reglas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Para este fin se presentará en primer lugar el marco jurídico, en segundo lugar se formulará los asuntos a resolver en esta actuación administrativa, en tercer lugar se analizarán los argumentos de defensa propuestos en los descargos y en los alegatos presentados por la investigada, haciendo una síntesis de cada uno de ellos y el respectivo estudio de la Dirección frente a los mismos; y por último, se presentarán las conclusiones de la investigación administrativa en torno de las imputaciones formuladas.

12.1. MARCO JURÍDICO

12.1.1. RESPECTO DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

En un mercado en competencia como el de las telecomunicaciones, el legislador le reconoció como derecho a todo usuario a elegir y cambiar libremente de proveedor incluso de planes dentro de la oferta que le pueda ofrecer el prestador, derecho que se encuentra establecido en el numeral 1 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009. Así en desarrollo de este derecho, el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, establece el derecho a terminar el contrato con la simple manifestación de voluntad del titular del servicio o del tercero autorizado por éste, a través de cualquiera de los medios de atención dispuestos por el operador²³, esta decisión que adopta el usuario y que no puede ser debatida por parte del operador se acompaña y sustenta con otro derecho que ha reconocido la regulación sectorial a favor de los consumidores, el cual consiste en el principio de libre elección²⁴.

Asimismo, la regulación establece a cargo de los proveedores la obligación de interrumpir el servicio en el período de facturación en que conozca la solicitud de terminación por parte del usuario, salvo que ésta se hubiese presentado con una anticipación menor, el proveedor podrá interrumpir el servicio en el período siguiente y en todo caso, sin oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales²⁵.

El principio de libre elección establece que el poder de decisión en relación con el proveedor de comunicaciones, los equipos, los servicios y planes les compete de manera exclusiva a los usuarios de dichos equipos. Así las cosas, el régimen promueve la posibilidad de solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación del titular, sin que para ello el proveedor establezca requisitos adicionales a los contractualmente pactados entre las partes y, en todo caso que se encuentren de conformidad con la regulación.

En este sentido, se logran establecer las siguientes reglas:

- i) El titular del servicio es el ÚNICO que puede tomar, de manera libre y espontánea, decisiones en relación con su servicio de comunicaciones, entre ellas, si desea o no continuar con el contrato que suscribió con su proveedor de comunicaciones.
- ii) Para solicitar la terminación del servicio o servicios, basta con la manifestación del usuario que celebró el contrato, sin que el proveedor pueda oponerse, exigirle que justifique su decisión o requerirle documentos o requisitos adicionales o innecesarios.
- iii) Los proveedores de servicios de comunicaciones están llamados a garantizar que a través de cualquiera de los mecanismos obligatorios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales y las líneas gratuitas de atención), los usuarios puedan elevar sus solicitudes de cancelación de los servicios de comunicaciones.
- iv) Los proveedores están obligados a interrumpir el servicio al vencimiento del periodo de facturación en que conozca la solicitud de terminación del contrato. Únicamente, si el usuario presenta la solicitud de terminación con una anticipación menor a tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación, el proveedor podrá interrumpir el servicio en el período

²³ De conformidad con el literal m) del numeral 2.1.2.1.1 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (vigente antes del 1 de enero de 2018), y el numeral 2.1.2.1.4 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017 (vigente desde el 1 de enero de 2018).

²⁴ De conformidad con los artículos 2.1.1.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (vigente antes del 1 de enero de 2018), y el numeral 2.1.1.2.2 del artículo 2.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017 (vigente desde el 1 de enero de 2018).

²⁵ De conformidad con el artículo 2.1.8.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (vigente antes del 1 de enero de 2018), y el numeral 2.1.2.1.4 del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017 (vigente desde el 1 de enero de 2018).

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

siguiente.

12.1.2. SOBRE EL COBRO – TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Ahora bien, sin perder de vista lo expuesto en el acápite anterior sobre el derecho a la libre elección y la terminación del contrato, es menester destacar que el regulador estableció que los proveedores de servicios de comunicaciones no podrán cobrar servicios, tarifas, ni conceptos que no hayan sido previamente informados y aceptados por los usuarios²⁶.

En este sentido, el regulador prohibió del proveedor de exigir pagos a los usuarios una vez se genera la obligación de interrumpir el servicio, así:

“ARTÍCULO 2.1.8.1. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

(...)

Cuando el usuario que celebró el contrato solicite la terminación del mismo, el proveedor debe informarle sobre el derecho a conservar el número, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1245 de 2008 y la regulación que la desarrolla, cuando a ello haya lugar.

*La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. **Una vez generada la obligación del proveedor de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos***²⁷

De lo antes expuesto resulta claro que:

- i) El usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, una vez generada la obligación del proveedor de interrumpir el servicio, así el servicio se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos.
- ii) Una vez tramitada la solicitud del usuario para terminar el contrato, y efectuada la interrupción de la prestación de los servicios, al proveedor no le es viable hacer cobro alguno al usuario por servicios no prestados.

12.1.3. SOBRE EL DEBER DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE PRESENTAR A LAS AUTORIDADES LA INFORMACIÓN REQUERIDA

El alcance que se le deba dar al supuesto normativo dispuesto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 es que en todo momento las sociedades proveedoras de servicios de comunicaciones deben allegar la información que sea requerida por la autoridad de supervisión, vigilancia y control para el ejercicio de las competencias que le han sido asignadas, en este caso la Superintendencia de Industria y Comercio, a quien se le encomendó la función de verificar el cumplimiento de las normas sobre protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones en el país.

Empero, cuando estas empresas son renuentes a presentar la información requerida por la Autoridad, o la presentan de forma inexacta o incompleta, dan lugar al inicio de actuaciones administrativas que tienen por objeto verificar el cumplimiento de lo solicitado y de ser el caso, pueden llegar a ser objeto de sanción administrativa de conformidad con lo establecido en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

Ahora bien, resulta necesario indicar que la obligación que conlleva la norma que ocupa nuestra atención, se reitera, la remisión de información requerida por esta Superintendencia de forma oportuna, exacta y completa, es una obligación de resultado, de tal suerte que se constituye su cumplimiento, en el estándar mínimo al que deben ceñirse los proveedores de servicios de comunicaciones, so pena de ubicarse como trasgresores del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

²⁶ Artículo 2.1.6.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (vigente antes del 1 de enero de 2018).

²⁷ Norma vigente hasta el 1º de enero de 2018.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Dicho en otra forma, las estrategias fijadas por los destinatarios de esta norma en general todas sus actuaciones, deben enfocarse principalmente al cumplimiento de las obligaciones que la regulación vigente le impone.

12.2. ASUNTOS A RESOLVER

La presente investigación administrativa tiene por objeto determinar lo siguiente:

- (i) Si **COMCEL** con su conducta vulneró el derecho que le asiste a los usuarios de terminar el contrato de prestación de servicios fijos y móviles en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención y horario establecido en la regulación.
- (ii) Si el proveedor omitió interrumpir el servicio en el periodo de facturación en que conoció la solicitud o en el ciclo siguiente – según la fecha en que los usuarios hubiesen presentado su solicitud –.
- (iii) Si la investigada exigió a los usuarios requisitos adicionales a los dispuestos en la regulación para realizar la terminación de los contratos.
- (iv) Si **COMCEL** luego de haberse cumplido el término regulatorio para interrumpir el servicio, habría continuado realizando facturación y cobros asociados al servicio.
- (v) Por último, determinar si la investigada omitió el deber que le asiste de entregar a esta Superintendencia la información solicitada de forma completa y exacta.

12.3. ESTUDIO DE LOS ARGUMENTOS DE DEFENSA Y CONSIDERACIONES DE LA DIRECCIÓN

12.3.1. SOBRE LA SITUACIÓN EMPRESARIAL DE COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.

En primer lugar, es necesario traer a colación que esta Superintendencia conoce que **COMCEL** el 1º de junio de 2019 realizó una fusión por absorción de la sociedad TELMEX COLOMBIA S.A., y como resultado de la integración la investigada adquirió los bienes y derechos de ésta última, haciéndose cargo de sus obligaciones, tal como lo explicó el proveedor en sus descargos, luego de un proceso de integración que inició 5 años atrás.

Frente a lo anterior, la sociedad en su escrito de descargos procedió a explicar el proceso de centralización de atención a usuarios a través de las líneas de atención al cliente, la página web y la red social. Igualmente enseñó los datos de los Centros de Atención y Ventas (o CAVs) que se incluyeron en las facturas de los servicios de Bogotá.

Asimismo, indicó que “(...) *en la administración y gestión de las operaciones no solo implica la parametrización de diferentes sistemas, la integración y enlace de las plataformas de información existentes así como el robustecimiento e inversión en tecnología y despliegue necesario para cumplir los cometidos empresariales de operar como una compañía al 100% convergente, sino que además, en la operación confluye la intervención de todo nuestro recurso humano, que debe adaptarse y transformarse para operar en la misma línea*”.

En este sentido, la Doctora Hilda María Pardo, Directora Jurídica de **COMCEL**, en el testimonio rendido el 2 de diciembre de 2019, indicó lo siguiente:

“(...) Nosotros comenzamos a preparar la fusión de la compañía desde hace más de 3 años, teniendo en cuenta que había procedimientos diferentes para un servicio y el otro, aprovechando la infraestructura que teníamos mucho antes de la fusión comenzamos usar la convergencia, utilizamos los puntos de atención al cliente en ambas operaciones para que los clientes acudieran algún u otro sitio.

(...) Entonces se hizo el proceso de capacitación y revisión de todos los procedimientos de la compañía y de todos los sistemas de la compañía y de la compañía como tal, para asegurarnos que efectivamente que cuando se realizara la fusión estuviera perfectamente integrada.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Un proceso muy difícil por la cantidad de servicios y la cantidad de usuarios que tenemos, fueron casi cerca de 3 años de preparación para que al final del día el 31 de mayo de este año se pudiera lograr la fusión. En donde quedamos con una misma empresa para la prestación de diferentes servicios tanto como telefonía móvil, con un valor agregado, telefonía fija e incluyendo la televisión.

Lo que les quiero comentar aquí es que fue un esfuerzo bastante importante. Cambiar la filosofía de la compañía con la fusión totalmente centrada en el cliente. Todo lo que estamos haciendo en la compañía no tiene otro propósito que tener una atención perfecta del cliente. Que no haya ningún tipo de reclamación y hemos venido viendo cómo se van diluyendo los reclamos a la compañía, gracias a los procesos que tenemos”²⁸.

De lo antes expuesto, es necesario aclarar que esta Superintendencia no desconoce la fusión empresarial y la adecuación de los procesos de atención al usuario que ello ha generado para lograr la convergencia de los mismos. Sin embargo, no se puede perder de vista que el proceso de integración realizado entre dos proveedores de servicios de comunicaciones consolidados en el mercado, no tiene injerencia para el adecuado cumplimiento normativo y por ende no ppdría afectar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016; por tanto, la fusión realizada entre TELMEX COLOMBIA y la investigada, en ningún momento puede tomarse como una causal que exima de responsabilidad.

12.3.2. SOBRE EL PROCESO DE ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El operador indicó que cuenta con un “(...) programa de formación permanente para que sus colaboradores directos e indirectos se mantengan actualizados y apliquen los procedimientos y procesos definidos para dar cumplimiento a las obligaciones legales dispuestas para la compañía como proveedor de servicios de comunicaciones”.

Asimismo, expuso el proceso de fidelización de sus clientes en el siguiente flujograma:

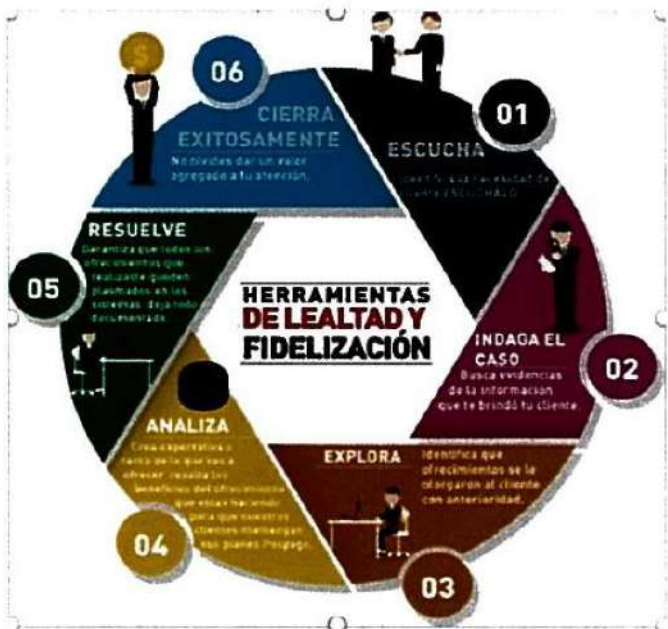


Imagen N.º 1
Fuente. Descargos

Y especificó que “(...) define un perfil especializado de los asesores que cuentan con mayor experiencia dentro de la organización y desarrollo de sus habilidades blandas, que les permite no solo entender la necesidad de los clientes, sino que además generan mayor empatía y sensibilidad hacia el usuario (...) garantizando de este modo, que si una vez realizado el proceso de entendimiento de la necesidad y ofrecimiento de soluciones, el cliente decide continuar con el proceso de solicitud de desactivación, se proceda a dar plena aplicación al procedimiento en los siguientes términos”.

Asimismo, allegó copia de la actualización al proceso de desactivación con la siguiente imagen:

²⁸ Folio 2251

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

DESACTIVACIÓN



Actualización 05-01-2018

VALIDACIONES

¡IMPORTANTE! Validar la solicitud del usuario como Desactivación de la línea. Tener en cuenta las validaciones del procedimiento Proceso de Fidelización y las Herramientas de Fidelización, antes de realizar la radicación de la solicitud de cancelación. **¡Todo usuario debe tener un proceso de fidelización!**

Antes de iniciar la labor de fidelización, indaga al usuario por su correo electrónico y realiza la actualización de datos en AC

1. Verificar el estado de la línea con contrato activo (No desactivada).
2. En las atenciones diferentes a lealtad, en las cuales el cliente manifiesta la solicitud de Desactivación de Línea con el mismo turno, se debe modificar la codificación en AT según solicitud del cliente. No se debe remitir a solicitar otro turno.

No se debe remitir al usuario a realizar su solicitud de desactivación a través de otros medios de radicación. Estos manejos se toman como evasión y se reportan de acuerdo al procedimiento Radicación de Ticket en Primer Contacto

3. Por ningún motivo se debe obligar o incitar al usuario a realizar aceleración de las cuotas de su equipo cuando no acepte el proceso de fidelización. En estos casos, indagar con el usuario si desea seguir cancelando las cuotas del equipo mensuales o acelerar las cuotas para efectuar un solo pago. Consulta el procedimiento en la ruta: Procedimientos / Solicitudes / Reposición de equipo móvil

4. Si la solicitud es presentada con una anticipación de tres (3) días hábiles a la fecha de corte (incluyendo el día de radicación), la desactivación de la línea quedará al vencimiento del periodo de facturación en que se conozca la decisión del cliente (mismo corte de facturación). Si la solicitud es presentada con una anticipación menor a tres (3) días hábiles a la fecha de corte, la desactivación de la línea se realizará al siguiente corte de facturación.

Resolución 5060/2016 Artículo 2.1.8.1. Terminación del contrato. En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 2.1.3.1.9 del ARTÍCULO 2.1.3.1 del TÍTULO II, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.

El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del periodo de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha solicitud con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente...

5. Para radicar estas solicitudes, no se tiene en cuenta Permanencia Pendiente de la línea ni es necesario estar al día en pagos.

6. Este trámite solo puede ser realizado por el titular de la línea o tercero autorizado. Por tanto, si se acerca un tercero no autorizado, no presenta los documentos completos o no cumple con las políticas estipuladas, se debe informar que no es posible generar la solicitud de Desactivación y el titular es quien debe acercarse para realizar dicho trámite o emitir un poder con la autorización de acuerdo a los requisitos establecidos en el procedimiento de Validación de Documentos. Tener presente la información contenida en el procedimiento de Reducción de documentos.

En ningún caso y bajo ninguna circunstancia se le puede negar el derecho a la recepción de la PQR al titular o tercero (autorizado o no)

Documentación Requerida:

Cliente Persona Natural:

Si el titular realiza el trámite, solicitar Cedula o Contraseña con huella y foto Originales. NO es necesario tomar fotocopia de la cedula o de la contraseña.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Al respecto, en la diligencia de testimonios, la señora Zuria Alexandra Valencia Castaño, Directora de Servicio al Cliente de la investigada, contestó lo siguiente:

“¿Qué áreas de servicio al cliente atienden cancelación de servicios?”

En qué área, digamos que la solicitud de desactivación está dispuesta en todos los canales para los clientes, digamos, eso incluye canales presenciales y no presenciales. En los presenciales, están los centros de atención o tiendas, y están los canales telefónicos y la web y las peticiones escritas, esos son los medios por los cuales un cliente puede solicitar, la desactivación de la línea e incluye redes sociales también.

¿Las solicitudes de terminación al contrato son atendidas por un área especializada del servicio de atención al cliente?

Si. Pero digamos que son diferentes frentes porque el área especializada es un call center o un tercero que nosotros tenemos que tiene un skill muy especial donde tiene desarrollado habilidades blandas. Pero igual una solicitud podrá ser recibida en cualquier momento (...)

¿En la organización del back office de la compañía existe un grupo especializado, preferencial o dedicado a los casos de solicitudes de terminación del contrato, cuando estas se hacen telefónicamente?

Sí. Le explico Doctora. Digamos que la línea 7/24 usted puede llamar a cualquier hora y nosotros recibimos la solicitud, pero en un horario especial, para el cual tenemos el call especializado, que es de 7 a 10 de la noche, entra la llamada a ese call especializado. Que maneja las habilidades blandas, que indaga un poco más porqué el cliente desea irse, como para entender mucho más las razones para que de esa manera nosotros de esa manera podamos habilitar las herramientas, habilitar la oferta, poder entender mucho más.

Pero en el caso de que el cliente llame 11, 12, 1 o 2 se le recibe la solicitud y al día siguiente se le contacta por ese Back Office y así hacer la misma profundización (...)²⁹.

Asimismo, en la declaración dada bajo la gravedad del juramento por parte del ingeniero Leonardo Henry Castro Pedraza, en calidad de director de servicio al cliente unidad hogares, dirección atención y ventas directas hogares, se indicó lo siguiente:

“(...) ¿Qué áreas de servicio al cliente atienden cancelación de servicios?”

Todos los canales de atención al cliente que hoy dispone Claro en este caso Comcel, están descritos de la siguiente manera; canales presenciales en las oficinas de atención física dispuestas a lo largo de todo el país. Tenemos líneas de atención telefónica que hoy atienden las solicitudes a través de llamadas. También contamos con nuestra página web y redes sociales en donde también podemos atender a nuestros clientes de acuerdo a los horarios de cada uno de estos canales maneja.

¿Qué horarios manejan estos canales?

En el caso de las oficinas físicas, estas oficinas tienen horarios según el lugar donde estén ubicada, si son centros comerciales según el horario del centro comercial y los que son en poblaciones o están abiertos a la calle ya dispone de los horarios de oficina que en su sector por seguridad o por distintas circunstancias puedan aplicar.

En el caso de atención de línea telefónica el horario es de 5am a las 12am de domingo a domingo y pues en los medios digitales también prestamos una atención permanente porque la página web se mantiene disponible para los clientes todo el tiempo. Al igual que la cuenta que tenemos en redes sociales.

(...)

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

¿En la organización del back office de la compañía existe un grupo especializado, preferencial o dedicado a los casos de solicitudes de terminación del contrato, cuando estas se hacen telefónicamente?

Si así es, es un equipo especializado que tiene una capacitación enfocada en varios capítulos de los productos de la compañía y los procesos, además de los previamente establecidos como es la atención de una PQR de los clientes.

Esta capacitación está enfocada básicamente en poder tener claro todos los beneficios de valor agregado y elementos adicionales que tenemos como diferenciadores en el sector y pues muchos de nuestros clientes se acercan hacer solicitudes de terminaciones de contrato movidos por una mejor oferta en el mercado y estos asesores tienen un énfasis específico en el conocimiento de las oferta comerciales nuestras esos beneficios que ya mencione y el contexto de la competencia. Con el objeto de mostrar a nuestros clientes cuales son las diferencias que hacen de Claro o en este caso Comcel, una mejor compañía para ofrecer ese servicio.

Nuestros equipos también están especializados en habilidades blandas y proceso de negociación con nuestros clientes teniendo en cuenta que es un proceso en el cual ellos interactúan con el cliente mostrándoles en el proceso de negociación esas características.

(...)

¿Cuál es el horario de trabajo del grupo especializado?

El horario es igual de las 5am a las 12am.

*Cuál es la razón de establecer el horario mencionado (...)*³⁰

Asimismo, la doctora Viviana Jiménez Valencia, gerente de PQR's de la sociedad investigada, en el el testimonio rendido ante esta Dirección, manifestó lo siguiente:

¿Qué áreas de servicio al cliente atienden cancelación de servicios?

*Atienden todos los canales actualmente que se encuentra autorizados para la recepción de PQR's es decir que tenemos el *611, los centros de atención y ventas, pagina web de claro, red social autorizada Facebook página web y todo lo que ingresa por redes sociales y lo recibimos por otros canales.*

¿Cuántas líneas de atención al cliente tiene la compañía?

Las líneas de atención al cliente son los canales que tenemos autorizados para radicar PQR's y por donde estamos recibiendo todas las solicitudes que presenten los usuarios referentes a cualquier requerimiento que tenga.

¿Cuál es el horario de atención de cada una de ellas?

Tenemos el horario comprendido entre las 5am y 12am, salvo los casos de reporte de robo o extravío de teléfono, activación de servicios, fallas en la prestación del servicio o temas relacionados con recargas en prepago que eso si opera las 24 horas.

¿En la organización del back office de la compañía existe un grupo especializado, preferencial o dedicado a los casos de solicitudes de terminación del contrato, cuando estas se hacen telefónicamente?

La compañía tiene, todos los colaboradores que tenemos como en el front como en el back tiene unos skill especiales que nos permiten que cualquier solicitud que sea atendida a través de canales front como call center (...) tengan todo el conocimiento o los skill especiales para atender los casos.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

En caso de los temas relaciones con retención, son consultores que son capacitados para atender las solicitudes de esos clientes que normalmente el cliente cuando nos llama con una intención de desactivar un servicio, si no en muchísimas ocasiones podría decir que el 70% de las solicitudes el cliente lo que busca es una mejor oferta y por eso en estos caso si requerimos de consultores que tenga conocimiento de toda la oferta comercial que tenemos para que les pueda ofrecer un excelente servicio, un excelente plan a nuestros clientes.

¿Cuál es el motivo para que exista un canal especializado, dedicado o preferencial?

Reitero y explico la pregunta anterior tos los consultores tiene el mismo skill el mismo conocimiento, frente a un caso o una solicitud de terminación o desactivación, que es la razón por la que llaman o el motivo por el cual no contacta los clientes, en donde nosotros requerimos que estos usuarios tengan una atención en donde se les dé a conocer la totalidad, del portafolio de productos, planes y tarifas”³¹.

De acuerdo con lo anterior, lo que advierte la Entidad es que si bien, la sociedad tiene documentado su procedimiento en relación con la recepción de las PQRs asociadas a terminación del contrato en el que se incluye a manera de ejemplo las siguientes indicaciones: “En ningún caso y bajo ninguna circunstancia se le puede negar el derecho a la recepción de la PQR al titular o tercero (autorizado o no)”, “no se debe remitir al usuario a realizar la solicitud de desactivación a través de otros medios de radicación. Estos manejos se toman como evasión (...)” y que según lo menciona en su escrito de descargos y en el testimonio dado por la Directora de Servicio al Cliente, cuenta con unos colaboradores que han recibido capacitación respecto de las habilidades blandas y con relación a la recepción y atención de este tipo de solicitudes, en la práctica se evidencia que dicho procedimiento no es aplicado por algunos de sus colaboradores, lo que genera inconvenientes en la recepción y trámite de las PQRs de los titulares que desean radicar la terminación del contrato, a manera de ejemplo se procederá a citar algunos de los casos en los cuales se desacredita las afirmaciones del proveedor, así:

• Caso del usuario Alberto Flórez Arrieta ³²

En este caso se evidenció que aun cuando el usuario se comunicó a la línea de atención gratuita dentro del horario establecido en la regulación vigente para la fecha de los hechos, con el fin de solicitar la terminación del contrato (de 5:00 a.m. a las 0:00)³³, el operador le indicó que debe comunicarse en el “Horario de atención el área de servicios especiales de L-S de 8 AM a 8PM D-F 8AM A 6PM”.

Lo anterior se advirtió en la respuesta emitida por el operador³⁴ al requerimiento de información realizado por esta Dirección, en la cual se indicó lo siguiente:

“3.Informe la razón por la cual la sociedad que representa no recibió y tramitó la solicitud de cancelación de los servicios, elevada por el usuario el 27 de febrero de 2018. (...).

CLG1101-2

Suscriptor Telefono Registro Transacciones

FLOREZ, AGUSTIN AL ARRIETA

07951783

CANCELADO DEBE

SOLEDAD

PQR Activo

Telef: 300-252-2944

hora y Fecha Llamada:

Feb 27/18

21:49:22

Tomado:

ECF7744C

Niveles

...

...

...

SLD

AT

RAT

Motivo Llamada:

CAN

Razones mas detallada:

ICS

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

PQRN:

000000642532666

PQR Government No:

Notas:

SE COMUNICA EL SEÑOR AGUSTIN AL FLOREZ ARRIETA SOLICITA LA CANCELACION DEL SERVICIO POR QUE NO TIENE COMO PAGAR SE VALIDA Y SE INFORMA DEBE COMUNICARSE EL TITULAR ADICIONAL SE INFORMA HORARIO DE ATENCION DEL AREA DE SERVICIOS ESPECIALES DE L-S DE 8AM A 8PM D-F 8AM A 6PM

F3=Sali

F12=Anterior

F22=Anticip

F14=Muestra PQR

Imagen N.º 3. Caso usuario Agustín Alberto Flórez Arrieta
Fuente. Radicado No. 18-088961- -00003-0000. Folio 5.

³¹ Folio 2251
³² Radicado N.º 18-88961.
³³ Horario de atención de la línea telefónica establecido en el artículo 2.1.25.3 de la Resolución 5050 de 2016.
³⁴ Radicado No. 18-88961- -00003-0000 del 22 de agosto de 2019. Folios 4 al 27.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

A su vez, en el audio denominado “880003039840288” que aportó el proveedor, se evidenció la siguiente conversación:

“(...)

Usuario AGUSTÍN FLOREZ (En adelante usuario) (Minuto 00:47): “(...) yo me comuniqué con ustedes el día martes, el día martes intentando solicitar la cancelación del servicio, estaba hablando con la señorita y me colgó la llamada”.

Usuario (Minuto 01:24): “(...) los tres días hábiles eran el martes 27, día en el que yo me contacté por primera vez y me colgaron (...) yo solo quiero cancelar el servicio (...)”.

Asesor: Minuto 02:10: “(...) usted me indica que ¿se comunicó el día martes 27 de febrero cierto?”

(...).

Asesor (Minuto 02:31): “(...) permítame yo entro a revisar la llamada del día 27 (...) ¿usted a qué hora se comunicó señor Agustín?”.

Usuario (Minuto 02:45): “(...) a eso de las 9”.

Asesor: ¿De la noche?

Usuario: Sí señor.

Asesor: Lo que pasa es que a esa hora ya no hay servicio, lamentablemente, pues del servicio que realmente cancela cierto, del área que cancela efectivamente (...)”.

Usuario (Minuto 02:56): “perfecto Juan, sin embargo, la señorita me manifestó eso, sin embargo yo le dije primero ustedes en todas las comunicaciones en las facturas y en todos los correos que envían, manifiesta de que su horario es 24 horas (...) no especifican que para el área “x” o “y” tiene un horario específico (...) con la señorita que me contestó y le dije quiero que deje registro de que yo estoy solicitando el servicio el día de hoy, para que cuando me logre contactar no vayan a decir de que no cumplí los tres días hábiles”.

(...)

Asesor (Minuto 4:28): “(...) humm yo lo que valido, efectivamente usted si se comunicó el día 27, lamento mucho lo que me ha informado y que estuvo prácticamente en el área encargada y le colgaron (...)”.

(...)” (destacado fuera de texto).

- **Caso de la usuaria Leonilde Torres³⁵**

En respuesta al requerimiento realizado por esta Entidad, la investigada allegó información bajo el radicado No. 18-243593- -00003-0000 del 11 de diciembre de 2018, en los siguientes términos:

“2. Informe el trámite y registro impartido a la petición de terminación del contrato No. 665644556/24/2018 (...).

Para la fecha del 24 de julio de 2018 se comunicó a la línea de atención al cliente bajo registro de llamada no. 665644556, donde se le brinda información de horario de atención, el cual se le informan los horarios establecidos para que sea atendida la solicitud de

³⁵ Radicado N.º 18-243593

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

cancelación.

CLG110I-2 Suscriptor Telefono Registro Transacciones

TORRES, LEONILDE MONTA#A

65024036

CANCELADO

SANTA MARTA

POR Activo

Telef: 321-289-2773

Hora y Fecha Llamada: Jul 24/18 6:19:24

Tomado: ECF8204B

Niveles ... STM MA RAT

Motivo Llamada: CAN Razones mas detallada: ICS

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

PQR#: 000000665644556 PQR Government No:

Notas:

SRA LEONILDE* TORRES MONTA#A TITULAR NUMERO DE INCIDENCIA: 54179192

USUARIO SE COMUNICA FUERA DEL HORARIO DE ATENCIÓN, SE LE INFORMAN HORARIOS

ESTABLECIDOS PARA QUE SEA ATENDIDA LA SOLICITUD.

F3=Sali F12=Anterior F22=Anticip F14=Muestra PQR

No se permite la tecla de función.

“SRA LEONILDE* TORRES MONATA#A(sic) TITULAR NUMERO(sic) DE INCIDENCIA: 54179192
USUARIO SE COMUNICA FUERA DEL HORARIO DE ATENCIÓN, SE LE INFORMAN HORARIOS ESTABLECIDOS PARA QUE SEA ATENDIDA LA SOLICITUD” (Destacado fuera de texto).

Imagen N.º 4. Caso usuaria Leonilde Torres
Fuente. Radicado No. 18-243593- -00003-000. Folio 186.

• Caso de la usuaria María Fernanda Najar Rico³⁶.

El proveedor aportó copia del audio de la llamada³⁷ realizada por la usuaria a la línea de atención al cliente el 6 de agosto de 2018:

“(…)

Usuaría María Fernanda Najar Rico (En adelante usuaria) (Minuto 00:12): “(…) llevo dos semanas tratando de cancelar mi servicio y no he podido, ya puse la queja ante la Superintendencia y estoy grabando esta llamada, ahorita me transfirieron a cancelaciones y la señorita me hizo las preguntas de verificación y me dijo ya la traslado al área de cancelación y la llamada se me cortó señor, no sé qué más hacer, no sé qué más hacer (…)

Asesor Minuto 00:53: “Claro si señora, lo que debemos es hacer por favor es calma, ya vamos a hacer el procedimiento”.

Usuaría (Minuto 00:59): “Es que sabe que, después de dos semanas de llamar, de hacer quince llamadas es imposible guardar la calma señor, cuando ahorita vuelvo y llamé a cancelación y me cortan la llamada”.

(…)

Asesor: Minuto 03:10 “Gracias por su amable espera, bueno entonces en este momento desea entonces volver radicar el procedimiento para comunicar al área encargada, si?”

Usuaría (Minuto 03:20): “¿Entonces lo que hice, la media hora anterior la perdí señor?”

Asesor: Minuto 03:23 “Lo que pasa es que en este caso, desde aquí nosotros hacemos como (término inaudible) al área encargada, desde allí el área de retención dicen que negaron el proceso”.

³⁶ Radicado N° 18-200793

³⁷ Archivo 880004013749645.mp3. Medio Magnético Folio 229.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

- **Caso de la usuaria Blanca Stela Ardila Molina³⁸**

Al respecto, **COMCEL** allegó la grabación de la llamada denominada “812118036004068” del 19 de marzo de 2018³⁹, en la que se advierte la siguiente interacción con la usuaria:

*“(…) Usuaria Blanca Stela Ardila Molina (en adelante usuaria) (Minuto 00:19):
“Estoy llamando porque voy a desconectar el Internet”.*

Asesor (Minuto 00:27): “¿Quiere cancelar los servicios?”

Usuaria: “sí, cancelar los servicios de internet”.

Asesor: (Minuto 01:19): “En este momento le voy a regalar la información de la cancelación, ya que en ese momento no podría transferirle o llevarle a cabo la cancelación de su servicio porque en este momento el área encargada de cancelación pues ya se ha retirado (...) debe llamar el día mañana a partir de las ocho de la mañana”.

Usuaria: (Minuto 01:45) “¿De qué hora a qué hora trabaja entonces este sector para cancelar?”

Asesor: “De ocho a ocho, pero los festivos hasta las seis de la tarde”

Usuaria: (Minuto 02:05) “(…) ¿puede dejar de una vez la petición ahí escrita?”.

Asesor: “No señora, debo transferirla al área encargada (...)”.

Las anteriores transcripciones de los audios y respuestas a las PQR's de los titulares de los servicios, evidencian la negativa injustificada por parte del operador para radicar y atender las peticiones, quejas y reclamos que intentaron presentar en relación con la terminación del contrato, lo cual deja en evidencia, que el procedimiento de desactivación no es aplicado en la práctica por parte de los asesores que atienden los diversos canales de atención habilitados por el operador.

Asimismo, es necesario indicar que el artículo 2.1.5.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, estableció expresamente para los proveedores de servicios, la obligatoriedad de contar con canales mínimos de atención a usuarios a fin de que reciban, atienda y respondan dentro de los términos establecidos por la ley y la regulación, todas las PQRs presentadas por sus usuarios. Para el caso concreto de la línea de atención telefónica, el artículo 2.1.25.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por el artículo 1º de la Resolución CRC 5111 de 2017), estableció que el proveedor debe garantizar la atención a través de la línea telefónica los 7 días de la semana dentro del horario comprendido entre las 5:00 a.m. a las 0:00 horas así como, en los centros de atención y que, en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto para elevar sus solicitudes; recordemos que, el establecimiento de los canales de atención no es inicuo ni caprichoso, pues a través de ellos se concreta la efectividad de los derechos previstos en el régimen de protección de los derechos de los usuarios, entre ellos, el del libre elección de los usuarios, principio orientador en materia de protección al consumidor.

Por tanto, establecer un horario diferente al que exige la regulación genera un incumplimiento y resulta injustificado porque limita a los usuarios para ejercer plenamente sus derechos, en este caso el derecho a solicitar la terminación de su contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los canales de atención sin que el operador pueda oponerse.

Ahora bien, esta carga en cabeza del proveedor no se concreta con la sola disposición de los canales de atención, sino que es necesario que éstos permitan la satisfacción de las necesidades de los usuarios bajo principios de gratuidad, racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos, teniendo en cuenta la connotación

³⁸ Radicado N.º18-121064.

³⁹ Disco compacto. Folio 409

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

de que los canales de atención es la garantía del ejercicio fundamental del derecho de petición ante las autoridades y los particulares que prestan un servicio público⁴⁰.

Las afirmaciones del proveedor relacionadas con la inexistencia del hecho generador, esto es que **COMCEL** se hubiese negado injustificadamente a recibir y radicar las solicitudes de terminación del contrato e indicar que lo evidenciado por esta Superintendencia corresponde al margen de error razonable⁴¹, no es suficiente para desvirtuar el cargo formulado, y de la simple afirmación no puede derivarse el cumplimiento de las obligaciones establecidas por el regulador; por el contrario, lo que resulta evidente de las pruebas obrantes en el expediente es que los usuarios del proveedor que pretendían dar por terminado el contrato encontraron obstáculos en la atención y no recibieron respuesta efectiva ni eficaz, desdibujándose la finalidad de los medios de atención al usuario y evidenciándose un incumplimiento en las obligaciones establecidas por el regulador.

Así las cosas, si bien en la presente investigación se acumularon **33 quejas** presentadas ante la Superintendencia, ello no implica que la actuación administrativa se circunscriba tan sólo a ellas, pues como se expuso en la Resolución 25585 de 2019 mediante la cual se dio inició a esta investigación, se analizó la información remitida por el proveedor, que pese a no ser completa, permitió evidenciar que por lo menos en **40 casos** adicionales para servicios fijos el proveedor terminó los contratos en un período posterior al que le correspondía y permitió determinar que para los servicios móviles, por lo menos unas **3.376 solicitudes** de terminación superaron 37 días desde la fecha de solicitud hasta la fecha de terminación efectiva.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la información remitida por el proveedor no estaba completa, esta Dirección con el fin de lograr determinar la dimensión de la conducta del proveedor, debe acudir a las cifras reportadas por **COMCEL** al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC-COLOMBIATIC), relacionada con las quejas interpuestas por los usuarios de servicios de comunicaciones, correspondiente al formato 4.3 “*Monitoreo de Quejas*”, se evidencia que el proveedor indicó que en el período del **1 de enero al 30 de junio de 2018, los usuarios presentaron 15.071** quejas relacionadas con la **imposibilidad de terminar el contrato para los servicios de telefonía e Internet**, como se describe a continuación:

SERVICIO	1T 2018	2T 2018	TOTAL
Datos fijos	3.404	1.713	5.117
Telefonía fija	3.062	6.892	9.954
Imposibilidad terminación contrato	6.466	8.605	15.071

Tabla N.º 1
Fuente. Reporte realizado por el proveedor al MINTIC
Elaboró. SIC

Y, para los servicios móviles el proveedor reportó 12.989 quejas en el primer semestre de 2018 relacionadas con las tipologías de (i) cambio pospago a prepago y (ii) imposibilidad de terminación del contrato, así:

QUEJA	1T 2018	2T 2018	TOTAL
Cambio pospago a prepago	3.362	5.718	9.080
Imposibilidad de terminación del contrato	3.431	478	3.909

Tabla N.º 2
Fuente. Reporte realizado por el proveedor al MINTIC
Elaboró. SIC

Así las cosas, además de las 33 quejas que llegaron a esta Dirección y los 3416 identificados de la información parcial suminsitrada, durante el primer semestre del año 2018, esta Superintendencia no puede pasar por alto que, un total de 28.060 usuarios tuvieron que instaurar una queja ante el proveedor para lograr el efectivo ejercicio de su derecho de terminar un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, información que se puede verificar al revisar el reporte hecho por la investigada a al sistema Colombia TIC y consolidado en el formato 4.3. denominado “Monitoreo de quejas”, y que si bien el proveedor determina esta cifra como un “*margen de error razonable*” en la regulación no existe tal figura ni un porcentaje razonable para el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores que le permita a éste eximirse de su responsabilidad de atender las solicitudes de todos sus usuarios.

⁴⁰ Sentencia C-951/2014. “(...) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.”
⁴¹ Cfr.Folio 1252

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Ahora bien, el proveedor indicó que adoptó las acciones correctivas y las sanciones directas con los asesores y canales involucrados, para ello remitió en el escrito de alegatos de conclusión, algunos documentos con los que pretendió demostrar las acciones realizadas para adecuar su conducta al régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.

Así, en las pruebas se observa un primer documento denominado “*ACCIONES REALIZADAS DURANTE 2019*”⁴², el proveedor anunció a través de cuatro *ítems* generales que desarrolló actividades de mejora en el canal de atención telefónico, en el equipo especializado de fidelización, en los indicadores de calidad en el proceso de fidelización y en la automatización de los procesos.

Al respecto, la Dirección encuentra que el proveedor no allegó al expediente ninguna de las pruebas que demuestran las acciones realizadas, ni realizó una explicación que permita encontrar una relación en aspectos como el “*sobrecumplimiento [de] niveles de servicio SIC*”, o la “*evolución de indicadores de calidad [del] proceso de fidelización*”, con la debida atención de las solicitudes de terminación de contrato de sus usuarios.

Asimismo, el proveedor allegó un documento denominado “*MEJORES EXPERIENCIAS 2020-FIDELIZACIÓN DE CLIENTES MÓVIL*”, en el cual expone sucintamente tres *ítems* en que se focalizan las actividades (automatización, control operativo y procesos). No obstante, se echa de menos el soporte que permita determinar la implementación de cada una de las acciones y el impacto que tuvieron sobre la conducta investigada.

De otra parte, allegó un documento denominado “*PROVEEDORES ALIADOS DE CALLCENTER PARA PROCESO DE FIDELIZACIÓN*” en el cual se ilustra que cuenta con 673 agentes del *call center* de fidelización hogares, con una rotación de 112 agentes e “*Ingresos Personal*” de 170⁴³. Al respecto, encuentra esta Dirección que la información contenida en el citado documento no demuestra que por ello haya cesado la conducta que ahora se investiga y menos que el número de agentes del *call center* asignado para atender las PQR’s de fidelización haya sido la causa que generó los supuestos fácticos que sirvieron de fundamento para la formulación de cargos efectuada a **COMCEL**.

El segundo documento lo denominó el proveedor “*comunicado a los aliados*” en el cual indicó que se realizaron reuniones con los aliados donde se expuso el impacto en PQR y se entregaron comunicaciones para las acciones de mejora pertinentes. Para demostrar esto, la investigada allegó una comunicación con destino a *ONELINK* en cuyo texto se advierte que la Gerente de Retención y Atención Digital Hogares de Claro le solicita a los aliados que “*generen las acciones pertinentes para que esta situación no se siga presentando, ya que significa una fuerte afectación para todos los involucrados. El equipo Claro está disponible para ayudar con lo que sea necesario para que logremos un resultado positivo...contamos con Ustedes. (...)*”⁴⁴, en la misma comunicación Claro le indica a *Onelink* que debe enviar su comunicación a más tardar el 24 de septiembre de 2019.

Si bien la comunicación que **COMCEL** remite al aliado *ONELINK* busca establecer acciones de control para mejorar o disminuir las inconformidades de los usuarios frente a la recepción y trámite de las PQR’s, la simple comunicación que allegó el operador no es prueba de que se hayan adoptado las acciones correspondientes por parte de los aliados y que las mismas hayan logrado cesar la conducta endilgada. Por el contrario, demuestra que por lo menos para septiembre de 2019 se continuaban presentando conductas que dificultaron o impidieron la atención de las solicitudes de terminación de contratos por parte de sus usuarios sin una solución efectiva comprobada, ni se aporta prueba alguna que demuestre la cesación de este tipo de situaciones. Al respecto, es oportuno recordar a la investigada que la modificación introducida por el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019, exige que para aplicar los atenuantes en el monto de la sanción, se debe acreditar “*el cese de los actos u omisiones que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa*”.

Adicionalmente, **COMCEL** presentó el proceso de atención a lo que denominó “*clientes huérfanos*”⁴⁵, en el que indicó que “*(...) instruyó a sus aliados para que reforzaran los grupos de agentes dedicados a comunicarse con los clientes huérfanos, atender su solicitud (...) y gestionarla completamente (...)*” a partir de lo cual pretende asegurar que el ciclo de cada solicitud de

⁴² Folio 2.320.

⁴³ Folio 2.322.

⁴⁴ Folio 2.323.

⁴⁵ Folio 2.314 y siguientes.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

cancelación se cierre una vez toda la gestión esté cumplida; en este sentido allegó un esquema de *“trabajo de clientes ‘huérfanos’”*⁴⁶, donde según el operador *“a partir de enero de 2020 se solicitó a los aliados [xx]”*⁴⁷ *reforzar los grupos enfocados en la gestión de los ‘clientes huérfanos’ para garantizar la gestión al 100%”,* empero, el proveedor no ha allegado al expediente prueba alguna que demuestre la implementación de esta estructura de atención al usuario, razón por la cual esta Dirección carece de elementos de juicio que le permitan determinar con certeza que el proveedor ajustó su conducta al régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.

Igualmente, el proveedor allegó un documento denominado *“planes realizados con motivos de la investigación”*⁴⁸, en el cual propone una serie de informes a entregar a la Superintendencia en el mes de septiembre de 2019; sin embargo en el expediente no obra prueba alguna de que esta información hubiese sido allegada a la investigación administrativa, razón por la cual no puede ser valorada como un atenuante de la responsabilidad del proveedor, ni mucho menos como acreditación de la cesación de su conducta.

Así, si bien el proveedor realizó diferentes afirmaciones tendientes a demostrar que se encontraba ajustando su conducta al régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, las mismas fueron soportadas en documentos que, en primer lugar, fueron remitidas con posterioridad al decreto de pruebas, razón por la cual de plano permiten descartar la aplicación del artículo 28 de la Ley 1978 de 2019 por no encontrarse dentro de los términos procesales establecidos para ello, y en segundo lugar, los documentos soporte de la presunta adecuación de su conducta resultan insuficientes para demostrar cada una de las afirmaciones realizadas pues no demuestran la efectiva implementación de las mejoras propuestas en sus procedimientos ni la incidencia de estas en el cumplimiento del régimen y en el cese de conducta investigada.

Sin perjuicio de lo anterior, el proveedor allegó varios archivos en los que demuestra el proceso de capacitación llevado a cabo con sus asesores desde el 4 de diciembre de 2017 hasta el 25 de junio de 2019, situación que será tomada en cuenta al momento de graduar la sanción de acuerdo con los criterios de dosificación establecidos en el artículo 50 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De otra parte, el proveedor indicó que ha venido cumpliendo y mejorando los indicadores de calidad en la atención al usuario. Frente a lo cual se aclara que en la presente investigación no se estudia el cumplimiento de los mismos, razón por la cual los indicadores de atención remitidos por el proveedor no podrán ser tenidos en cuentas para dosificar la sanción, ni mucho menos pueden ser tenidos en cuenta como acreditación de la cesación de su conducta.

En conclusión, esta Dirección considera que el argumento propuesto por la investigada es improcedente. Por otra parte frente al argumento de falsa motivación, definido por el proveedor como la no vulneración de los derechos de los usuarios ni el incumplimiento de la regulación, no procede pues aunque **COMCEL** presentó un programa de atención y recepción de PQRs asociado a la terminación del contrato, se logró demostrar que dicho procedimiento no es aplicado por algunos de sus colaboradores, lo que genera inconvenientes en la recepción y trámite de las PQRs de los titulares que desean radicar la terminación del contrato.

Así, como quedó demostrado en la transcripción de los audios y respuestas a las PQR's, el operador se negó injustificadamente a radicar y atender las peticiones, quejas y reclamos que intentaron presentar en relación con la terminación del contrato. Asimismo, se evidenció de manera contundente que el proveedor estableció un horario inferior al que exige la regulación. Lo anterior, sin perder de vista que el proveedor recibió un total de 28.060 quejas en la que los usuarios manifestaron su inconformidad por la imposibilidad de la terminación de su contrato.

Por lo anterior, se desestima el argumento.

12.3.2.1. SOBRE EL CAMBIO DE POSPAGO A PREPAGO

En primer lugar, se procederá a exponer las normas relacionadas con la terminación del contrato así:

⁴⁶ Folio 2.324

⁴⁷ Se eliminan los nombres por tratarse de aliados comercial del proveedor.

⁴⁸ Folio 2.326.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

El artículo 2.1.8.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 vigente para los hechos anteriores al 1° de enero de 2018, disponía que el usuario **en cualquier modalidad de suscripción**, podía solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento con la simple manifestación de su voluntad. De allí que, los usuarios pospago pudiesen solicitar la cancelación de su servicio en dicha modalidad con el fin de adquirir servicios en prepago. Ello implica que el proveedor debía interrumpir el servicio al vencimiento del ciclo de facturación, siempre y cuando el usuario haya presentado la solicitud con una antelación de tres (3) días hábiles.

Ahora bien, el proveedor indicó que para los casos de telefonía móvil en la que los usuarios solicitaron el cambio de modalidad del servicio pospago a prepago no resulta aplicable las disposiciones previstas para la terminación, comoquiera que, no se está ante la disolución del vínculo contractual sino ante la modificación del contrato a partir de un cambio de plan⁴⁹, lo anterior teniendo en cuenta que no le eran aplicables las normas relativas a la terminación del contrato sino a las modificaciones del contrato de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Desde ya se advierte que, el proveedor no puede pretender que el cambio de modalidad se relacione con la modificación contractual, cuando el regulador, al exponer las dificultades de terminación del contrato en la “*Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones*”⁵⁰, explicó lo siguiente:

“(…)

Se reporta además que el usuario debe incurrir en gastos adicionales para poder cambiar la modalidad de pospago a prepago y que en muchas ocasiones debido a la falta de información del operador, los tiempos para pasar la carta de cancelación se vencen, por lo que tienen que pagar un mes adicional de servicio, lo cual, según manifiestan los usuarios “vulnera sus derechos”, ya que no quieren contar más con el plan que tienen, pero deben continuar, por efectos administrativos que demoran la terminación del contrato. Teniendo en cuenta todo lo anterior, los usuarios solicitan que los trámites de cancelación sean mucho más ágiles y efectivos, de manera que solo sea necesario expresar verbalmente la solicitud de terminar el contrato.

La propuesta regulatoria es enfática en sostener que el único requisito para que se produzca la terminación del contrato, es la manifestación en este sentido de la voluntad del usuario a través de cualquiera de los mecanismos de atención. Por otra parte, se reitera de manera particular, de acuerdo al principio de libre elección, la prohibición de limitar, a través de cualquier mecanismo o condicionar, el derecho a la libre elección del usuario, y la imposibilidad de exigir cobros al momento de realizar cambios en la modalidad del plan de servicios⁵¹.

Así las cosas, se reitera desde ya esta Dirección encuentra desacertada la interpretación realizada por el proveedor a la norma.

En segundo lugar, se procederá a explicar algunos conceptos relacionados con la modalidad de contratación y el ofrecimiento de planes de internet móvil en el mercado colombiano, así:

El numeral 10 del Formato 5 de la Resolución CRC 3496 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Resolución 4763 de 2015, definió los tipos de modalidad contractual, de la siguiente manera:

“Modalidad pospago: Hace referencia a aquellos suscriptores con contrato y que pagan un cargo fijo de manera periódica por el servicio.

Modalidad prepago: Hace referencia a aquellos suscriptores que no pagan un cargo fijo de manera periódica por el servicio” (destacado fuera de texto).

De otra parte, la Comisión de Regulación de Comunicaciones en el documento “*Revisión de los mercados de servicios móviles*”, explicó lo siguiente:

“(…)

Es así como con ocasión de los ejercicios de psicología del consumidor se buscó identificar los heurísticos que emplean los usuarios cuando se encuentran en un plan

⁴⁹ Folio 1257 y 2293

⁵⁰ Consultado en:

https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/Documento_Soporte_RPU_2016.pdf

⁵¹ Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones. Pág. 59.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

prepago En particular, el estudio experimental realizado demostró que las personas escogen los planes en prepago por los precios y el uso del servicio sin restricciones. En general, los usuarios son buscadores de promociones, tanto en prepago como en pospago, y responden al enmarcamiento de precio promocional o costo cero. Esto hace que se produzca indiferencia frente a los atributos centrales o racionales del plan, tales como los minutos y servicios adicionales.

(...)

Para los usuarios de prepago una de las razones que mayor fuerza cobra es que no se reciben facturas ni se está “atado” a un contrato, además que se puede disponer del servicio según la necesidad de comunicación y la disponibilidad económica⁵²
(destacado fuera de texto).

Aunado a ello, en la Resolución CRC 5111 de 2016, se estableció lo siguiente:

“Artículo 2.1.1.3. Modalidades de pago. Son modalidades de pago de los servicios de comunicaciones, las siguientes:

2.1.1.3.1. Modalidad prepago: Caso en que el usuario, a través de recargas o mecanismos similares, cuenta con un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas. Cada consumo realizado (llamada, sesión de datos, SMS, televisión, etc.) será descontado de dicho saldo.

2.1.1.3.2. Modalidad pospago: Caso en que el usuario, con ocasión de la celebración de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, accede a una capacidad determinada o determinable de servicios, pagando un cargo fijo de manera periódica, aunque este sea anterior al uso efectivo de los servicios” (destacado fuera de texto),

Así las cosas, es claro desde ya que entre la contratación del servicio de comunicaciones en la modalidad pospago y prepago cambia sustancialmente el elemento esencial del contrato relacionado con el pago, puesto que en el primero se tiene un cargo fijo que se cobra de una manera periódica, mientras que los servicios prepago no cuentan con una facturación mensual por sus servicios.

De este modo, tenemos el principio de libre elección mencionado con anterioridad, previsto en el artículo 2.1.1.4 y el numeral 2.1.1.2.2 del artículo 2.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y CRC 5111 de 2017, respectivamente, en el que el usuario cuenta con la prerrogativa exclusiva de elegir libremente tanto los **servicios** como los **planes** a los que accede, en cualquier momento de la relación contractual (oferta, celebración del contrato, ejecución del contrato).

Este principio, orienta la forma como el usuario puede concretar la elección de los servicios y planes a los que accede y por ende, extiende su aplicación a la forma en que modifica dicha decisión de consumo e inclusive cuando pretende dar por terminada su vinculación con el proveedor de servicios de comunicaciones.

El régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones concreta el principio comentado, en disposiciones como el numeral 2.1.1.2.2 del artículo 2.1.1.2 de la Resolución CRC 5111 de 2017 que señala que, en todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio. En ningún caso se puede presumir su voluntad o consentimiento.

A través de dicho derecho, el Régimen de Protección a Usuarios desarrolla la prerrogativa exclusiva de tomar decisiones de consumo frente a los proveedores, los equipos, los servicios y el plan tarifario, de manera libre y espontánea, pero, sobre todo atendiendo a sus necesidades personales. Esto último no es de poca monta, pues esta circunstancia – se reitera, la consulta de las necesidades o intereses personales – excluye de manera definitiva cualquier incidencia de parte del proveedor de servicios de comunicaciones en dichas decisiones.

Así las cosas, si el proveedor de servicios de comunicaciones a través de su intervención, limita la libertad de elección exclusiva que le asiste al usuario, y ello se encuentra pactado en cláusula

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

contractual alguna o aun cuando la limitación venga de “*políticas empresariales*” tal circunstancia resultará ser trasgresora del compendio regulatorio.

Por último, el régimen de protección de usuarios establece que, frente a la terminación del contrato, el usuario podrá tomar esta decisión de manera libre y voluntaria, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.

En conclusión, de las normas analizadas en precedencia, se pueden efectuar las siguientes afirmaciones:

1. El usuario es el **único** que puede tomar – de manera libre y espontánea – decisiones de consumo destinadas a la terminación de planes, modificación de los mismos, cambios de proveedor, entre otros, simplemente atendiendo a sus necesidades personales.
2. Los proveedores de servicios de comunicaciones **no podrán limitar** la toma de este tipo de decisiones, salvo por las condiciones que en ese sentido se hubieren pactado en los contratos de prestación de servicios.
3. A su vez, dichos pactos contractuales, **no podrán limitar la libertad de los usuarios** para elegir el proveedor del servicio, los equipos requeridos para la prestación del mismo, el plan, u obliguen a comprar más de los bienes o servicios que estos necesiten.
4. El usuario, de **manera libre y voluntaria**, puede decidir dar por terminada la vinculación contractual que lo vincula a un proveedor por la prestación de servicios de comunicaciones a través de planes, bien sea cambiando la modalidad de la línea (pospago a prepago), o bien sea portándose a otro operador, sin que el primer operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.

Las anteriores no son interpretaciones caprichosas emitidas por esta Superintendencia, pues nótese como se encuentran articuladas con los preceptos plasmados en la regulación; de este modo, se evidencia que la mera solicitud por parte del usuario destinada a la terminación de su contrato de prestación de servicios de comunicaciones, bien sea para cambiar la modalidad de pago, o simplemente para dar por terminada su vinculación de manera definitiva con su proveedor, resulta suficiente, de tal suerte que no podrá interponerse ningún obstáculo que límite o haga nugatoria dicha decisión, so pena de materializarse una trasgresión a las normas del régimen que han sido objeto de análisis.

Ahora bien, el proveedor indicó que para los casos de telefonía móvil en la que los usuarios solicitaron el cambio de modalidad del servicio pospago a prepago no resulta aplicable las disposiciones previstas para la terminación, comoquiera que, no se está ante la disolución del vínculo contractual sino ante la modificación del contrato a partir de un cambio de plan⁵³, lo anterior teniendo en cuenta que no le eran aplicables las normas relativas a la terminación del contrato sino a las modificaciones del contrato de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Tal postura del proveedor implica que estaba realizando una interpretación amañada del régimen jurídico de protección de usuarios de servicios de comunicaciones al establecer un término de 10 días para realizar las modificaciones contractuales cuando se trata de cambio de modalidad, pues como ya se vio el cambio de pospago a prepago implica la modificación sustancial a uno de los elementos esenciales del contrato, como lo es el cobro y forma de pago.

Es importante resaltar que la interpretación realizada por el proveedor es contraria al principio de favorabilidad⁵⁴ establecido en la regulación, pues el proveedor aplicó las normas del régimen de protección de usuario a favor suyo y no del usuario, pues optó por un término superior para realizar el cambio de modalidad, adoptando un término propio y no el impuesto por el regulador para los casos de terminación del contrato. Lo anterior, toda vez que dicha interpretación significa que para realizar una modificación del contrato que implique el incremento del plan tarifario, el proveedor debería exigirle al usuario un término de antelación de 10 días para la finalización del ciclo o corte para realizar este tipo de solicitudes.

⁵³ Folio 1257 y 2293

⁵⁴ Resolución 5111 de 2011: Artículo 2.1.1.2.1. Favorabilidad. Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las condiciones generales de prestación del servicio o del contrato celebrado entre el operador y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

En todo caso, se revisó si en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones el operador tenía previsto este término de los 10 días hábiles para realizar este tipo de solicitudes de cambio de modalidad de pago y no se encontró en el contrato el establecimiento de este término y menos que fuera aceptado por los suscriptores del servicio.

Entonces, tenemos que si bien el usuario sigue teniendo un vínculo con el proveedor de servicios de comunicaciones al momento de realizar la terminación del contrato de prestación de servicios pospago y la adquisición de un servicio prepago, el proveedor no puede desnaturalizar la terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones pospago, ni mucho menos establecer un término superior a los tres (3) días hábiles a la finalización del ciclo de facturación, para realizar cualquier tipo de modificación contractual en la relación que tiene con el usuario.

En este mismo sentido el proveedor no puede presumir que *“(...) es típico que los usuarios que realizan modificaciones del contrato a través del cambio de servicio pospago a prepago, se mantengan activos en esta modalidad por algún tiempo y luego deciden voluntariamente retomar al servicio pospago (...)”*. y que por este simple hecho se pueda burlar la voluntad del usuario y mantenerlo un ciclo de facturación adicional bajo el argumento de una solicitud extemporánea, en contra del principio de favorabilidad que establece el regulador.

Así las cosas, se reitera que el argumento interpretativo del proveedor es contrario a la regulación, por lo que en los 3.049 casos de 3.376 solicitudes presentadas entre noviembre y diciembre de 2017, en los que el proveedor indicó que se trató de un cambio de servicio o de modalidad, y que no se hicieron dentro del mismo período de facturación son una clara vulneración al derecho de libre elección que tienen los usuarios en el 90% de estas solicitudes.

De otra parte, el proveedor manifestó la existencia de inconsistencias presentadas en sus sistemas, en el 2017 y luego de la actualización de su sistema en el 2018, frente a lo cual vale la pena advertir que de estar probadas la existencia de las fallas debía entrarse a estudiar si éstas resultaban imprevisibles e irresistibles para el proveedor, y evaluar qué acciones realizó el proveedor para su corrección real y efectiva, no obstante, no se probó la existencia de las mismas.

En otras palabras, la mera existencia de una falla no exime de responsabilidad al proveedor, en especial cuando nadie puede alegar a su favor su propia culpa lo cual es un postulado del derecho conocido bajo el aforismo *“Nemo auditur propriam turpitudinem allegans”*.

Al respecto, resulta importante traer a colación lo que ha expuesto la Corte Constitucional al respecto:

“(...) esta Corporación ha considerado que la regla general del derecho de que no se escucha a quien alega su propia culpa guarda compatibilidad con los postulados previstos en la Constitución de 1991, en particular, con el “deber de respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios” consagrado en el artículo 95 de la Carta Política. Por una parte, porque la Norma Superior define con claridad que la actuación de un individuo no puede servir para dañar, de forma injusta e ilegítima, los derechos que el Estado ha otorgado a favor de todos los habitantes del territorio nacional. Es decir, en sí mismo los derechos tienen un límite sustancial, según el cual, para la primacía de un orden justo se requiere el ejercicio simultáneo de los derechos propios y ajenos. Y, por otra parte, en razón a que la Carta Política establece la obligación de ejercer los derechos constitucionales y legales en consonancia con el espíritu, fin y sentido que le son propios. Así, las personas tienen el deber de actuar de forma justa, lo que significa que no pueden desvirtuar el objetivo que persigue la norma, llevándola a resultados incompatibles con el ordenamiento jurídico vigente.

En la misma perspectiva, esta regla se ciñe al principio de buena fe, luego de que el artículo 83 de la Constitución de 1991 presupone que en todas las gestiones que adelanten los particulares y las autoridades públicas, debe incorporarse, como presupuesto ético de las relaciones sociales con trascendencia jurídica, la confianza de que el comportamiento de todos los sujetos del derecho se cimienta sobre la honestidad, rectitud y credibilidad de su conducta.

Por consiguiente, para este Tribunal, la regla general del derecho, según la cual no se escucha a quien alega su propia culpa (bajo el aforismo nemo auditur suam turpitudinem

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

allegans) hace parte del ordenamiento jurídico y resulta compatible con los postulados previstos en la Constitución de 1991, en la medida que tiene por fin imposibilitar el acceso a ventajas que se consideran indebidas o inmerecidas jurídicamente. Así, existe el deber de negar toda pretensión cuya fuente sea el propio error, dolo o culpa⁵⁵.

Así las cosas, los argumentos expuestos por el proveedor no pueden ser validados por esta Dirección como causal eximente de responsabilidad, por lo que no es posible acceder a la pretensión de archivo presentada por la sociedad en su escrito de descargos.

Ahora bien, en dichos casos de 2017 en los que presuntamente se presentó un error en su sistema, el proveedor afirmó que “(...) procedió a asegurar la aplicación de los ajustes de facturación a que hubiera lugar (...)”⁵⁶, y frente a las 327 líneas que se presentaron en el 2018 que identificó el proveedor a través de las PQR de sus usuarios indicó que “esto dio lugar a que se creara un incidente con el fin de dar solución a estos casos mediante la devolución de los valores que correspondieran ante la demora en la desactivación por causas imputables al sistemas”. Al revisar los soportes que adjuntó el operador se evidencia que si bien el operador adjuntó un archivo en Excel con ajustes a algunos usuarios, no se logra establecer cuál es la fecha de la materialización y tampoco está demostrado el ajuste para todas las 327 líneas.

12.3.2.3 SOBRE LA NO TERMINACIÓN DEL SERVICIO DENTRO DEL PERÍODO

De otra parte, en lo que respecta a los servicios fijos, el proveedor se concentró en 40 quejas en las que identificó tres tipologías, las cuales presentó así:

Tipología	Clientes	% Par. / Solicitudes Reportadas
El Cliente aceptó una retención; sin embargo, solicitó nuevamente la cancelación. Se toma para fecha de preaviso la segunda solicitud. No se genera cobro adicional al cliente.	14	0,01%
Error del sistema pues se aplicó una fecha de desconexión equivalente a la fecha de entrega de los equipos. No se genera cobro adicional al cliente.	13	0,01%
Se presentan inconvenientes con el sistema y no es posible desconectar la cuenta en fechas de preaviso (Orden de Trabajo).	13	0,01%
Total general	40	0,03%

Imagen N.º 5
Fuente. Descargos

Ahora bien, de acuerdo con la base de datos (BD SIC 40 Archivo Final) remitida por el proveedor en sus descargos, estos son los 14 casos en los cuales el usuario aceptó la retención:

Nombre	CUENTA	Fecha Solicitud de desactivación Reportada a la SIC en Mar	Fecha De Desconexión en sistema	Fecha Corte	¿Se desconecto correctamente? Según preaviso (Si /No)	Posterior desconexión genero cobros? (Si /No)	Motivo de los cobros?	¿Lo debe pagar?	¿Ajuste Aplicado?	Fecha Ajuste
MARIA ALBA PARRA PARRA	3132985	03-ene-18	19-feb-18	19 de cada mes	Si	Si	Saldo impuesto	Si	No	
VILMA PATR FORERO PACHECO	9480537	09-ene-18	19-feb-18	19 de cada mes	Si	Si	Saldo llamadas a	Si	No	
FRANK ALEX GONZALEZ GONZALEZ	94402096	27-feb-18	03-abr-18	3 de cada mes	No	No		No	No	
JAVIER ENR DORADO MEDINA	81049124	24-feb-18	01-abr-18	1 de cada mes	Si	Si	Saldo llamadas a	Si	No	
MAYRA ALEJ TORRES DORADO	8251566	02-ene-18	19-feb-18	19 de cada mes	Si	Si	Cobro cargo por	No	Si	30/08/2018
JULIAN EST IBARRA TORRES	45713377	24-feb-18	24-mar-18	1 de cada mes	No	No		No	No	
MARIA OFEL RIOS MOSQUERA	31151178	24-feb-18	10-mar-18	1 de cada mes	No	Si	Saldo facturas	No	Si	02/04/2018
JAIRO BENJ VILLEGAS ARBELAEZ	6713054	15-ene-18	19-feb-18	19 de cada mes	No	Si	Cobro cargo por	Si	No	
DIANA MARC QUIINTERO DIAZ	5035863	25-feb-18	11-mar-18	1 de cada mes	No	No		No	No	
JONATAN ST GAHONA VILLAMOR	9275937	24-feb-18	01-abr-18	1 de cada mes	No	No		No	No	
CAROLINA I VITTORINO ZUHIGA	81906109	27-feb-18	03-abr-18	3 de cada mes	Si	No		No	No	
CRISTIAN N SUAREZ GARZON	3568238	13-ene-18	19-feb-18	3 de cada mes	Si	Si	Cobro cargo por	Si	No	
ERIKA YULI BULLA RESTREPO**	9387781	11-ene-18	19-feb-18	19 de cada mes	Si	Si	Cobro cargo por	Si	No	
RODRIGO CARDONA RESTREPO	91205195	24-feb-18	22-mar-18	1 de cada mes	No	Si	Saldo llamadas a	No	Si	11/04/2018

Imagen N.º 6
Fuente. Descargos

En contraste, al revisar la carpeta detallada que corresponderían a estos casos, se evidencia que el proveedor únicamente remitió la mitad de ellos (7 casos), así:

⁵⁵ Sentencia T-122 de 2017.
⁵⁶ Radicado N.º 19-4918-48.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

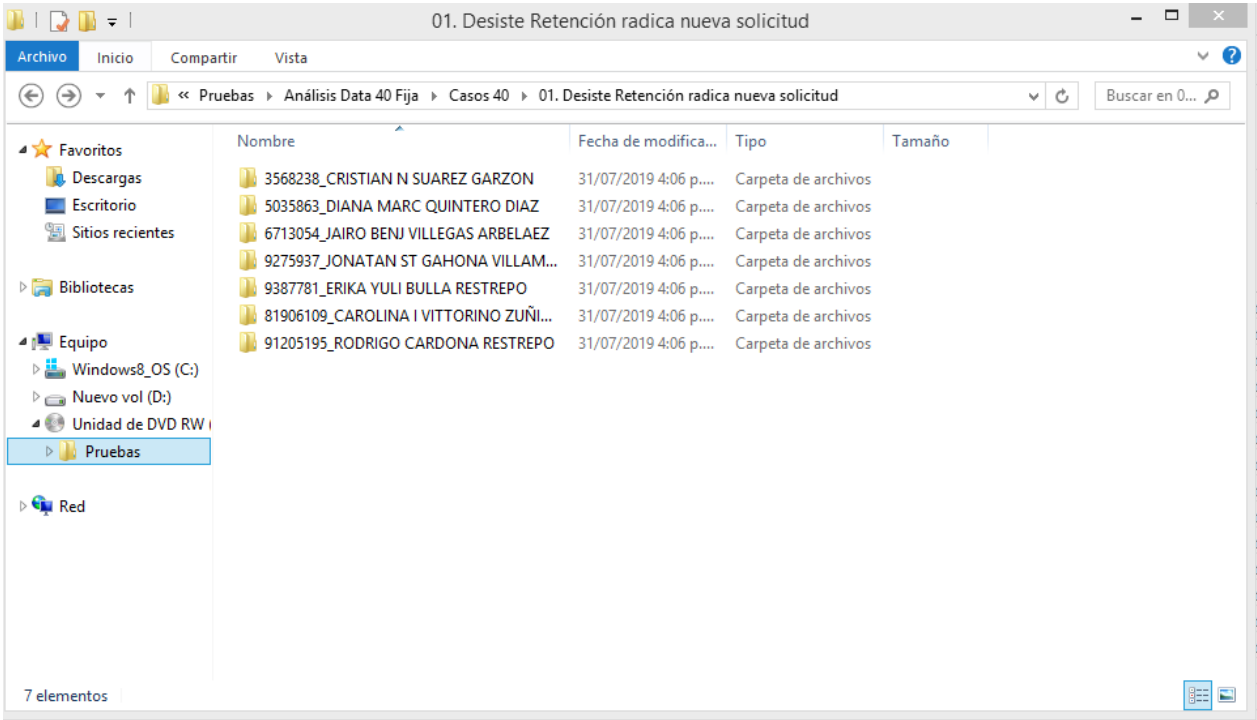


Imagen N.º 7
Fuente. Descargos

Así las cosas, es claro que la afirmación del proveedor respecto a lo sucedido en los 14 casos que los clientes aceptaron una retención no puede ser validada por esta Dirección por la ausencia de pruebas, las cuales vale la pena aclarar, debieron ser aportadas por el proveedor, por ser este quien las tiene en su poder y estaba en la capacidad de aportarlas a la investigación.

Ahora bien, al analizar algunos de los casos evidenciamos lo siguiente:

El usuario **Cristian Suarez Garzón**, solicitó en un primer momento la cancelación de su servicio el 13 de enero de 2018, ante lo cual le hicieron una oferta de retención, pero cinco días después, es decir el 18 de enero el usuario solicitó nuevamente la desconexión del servicio.

En este caso, la fecha de corte es el 3 de cada mes, es decir que el ciclo de facturación finalizaba el 3 de febrero de 2018, lo que implica que el día 18 de enero cuando el usuario solicitó la cancelación del servicio se contaba con una antelación de 11 días hábiles, tiempo suficiente para que el proveedor generara la efectiva cancelación del servicio. No obstante, esto solo sucedió hasta el 19 de febrero de 2018.

En el caso del señor **Jairo Benj Villegas Arbeláez**, se evidencia que el usuario solicitó la cancelación el 15 de enero de 2018, cuatro días hábiles antes del corte del ciclo de facturación; pero la desconexión del servicio sólo se produce hasta el 19 de febrero del mismo año y el proveedor argumentó en su defensa un supuesto proceso de retención, pero al analizar las imágenes remitidas por el proveedor, no se evidencia anotación alguna en su sistema sobre el proceso de retención, como se muestra a continuación:

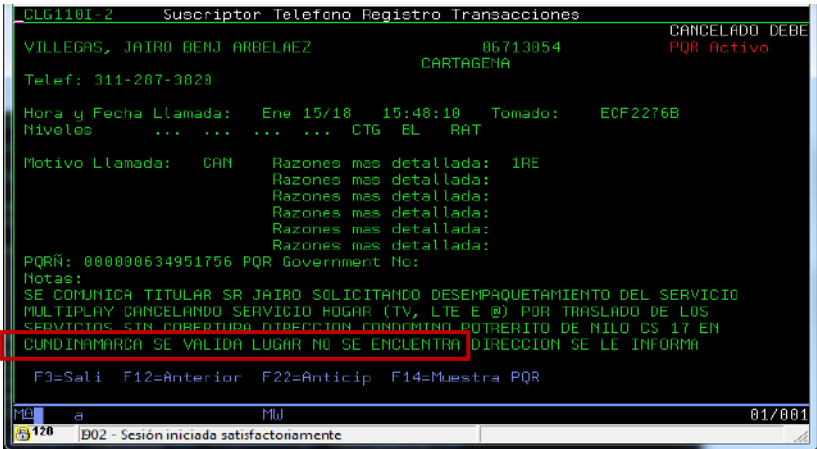


Imagen N.º 8
Fuente. Descargos

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Por el contrario, al analizar la imagen de su sistema se evidencia que al usuario se le confirma la no cobertura de los servicios en la zona de traslado, siendo obvio que el usuario en ningún momento aceptó la retención que hoy pretende utilizar el proveedor en su favor, demostrando con ello la flagrante vulneración del régimen.

En este caso, el usuario solicitó la cancelación del servicio el 24 de febrero de 2018, tres (3) días hábiles antes de finalizar el ciclo de facturación respectivo, sin aceptar ninguno de los ofrecimientos realizados por la compañía, como se muestra a continuación:

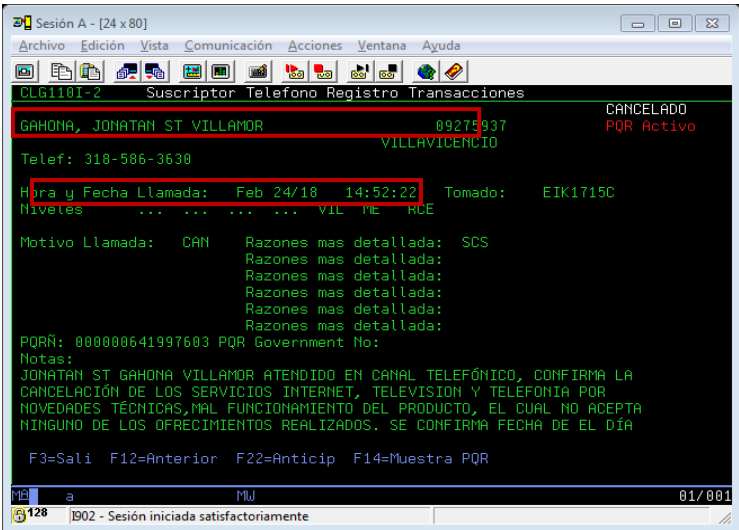


Imagen N.º9 Fuente. Descargos

Posteriormente, el 27 de febrero el usuario intenta reactivar los servicios con una nueva tarifa, y según la anotación se establece que “no fue posible por el tipo de facturación”, y se traslada a “contensión”, sin que se evidencie que efectivamente se realizó un proceso de retención, como se muestra a continuación:

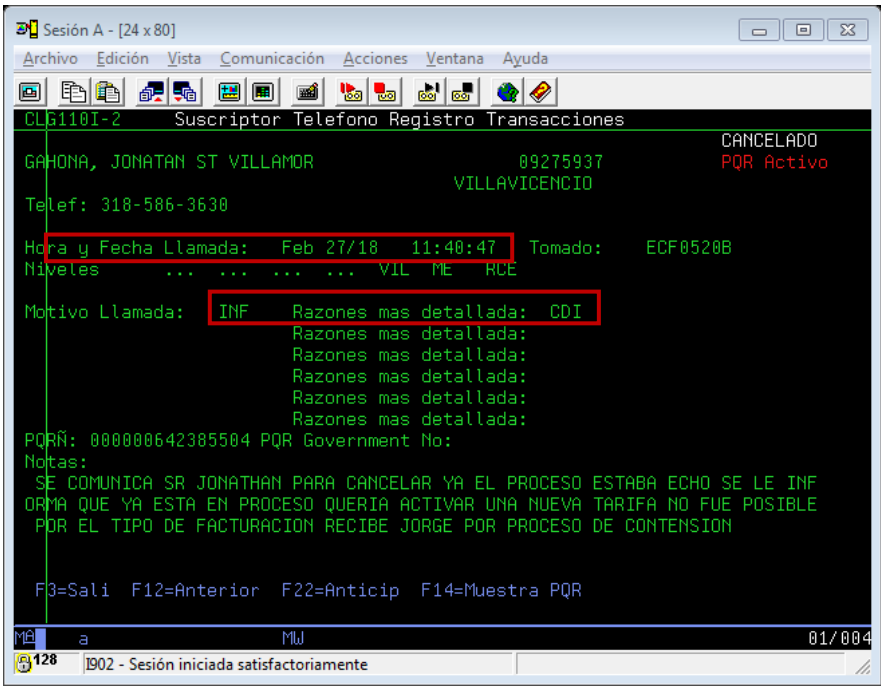


Imagen N.º 10
Fuente. Descargos

Prueba de que no se llevó a cabo el proceso de retención, es precisamente que el usuario se comunicó un mes después con el proveedor indicando que el proceso de cancelación se realizó el 24 de febrero, momento en el cual le informaron que el 1 de marzo los servicios serían desactivados. Para mayor claridad se trae a colación la imagen aportada por el proveedor de su sistema, así:

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

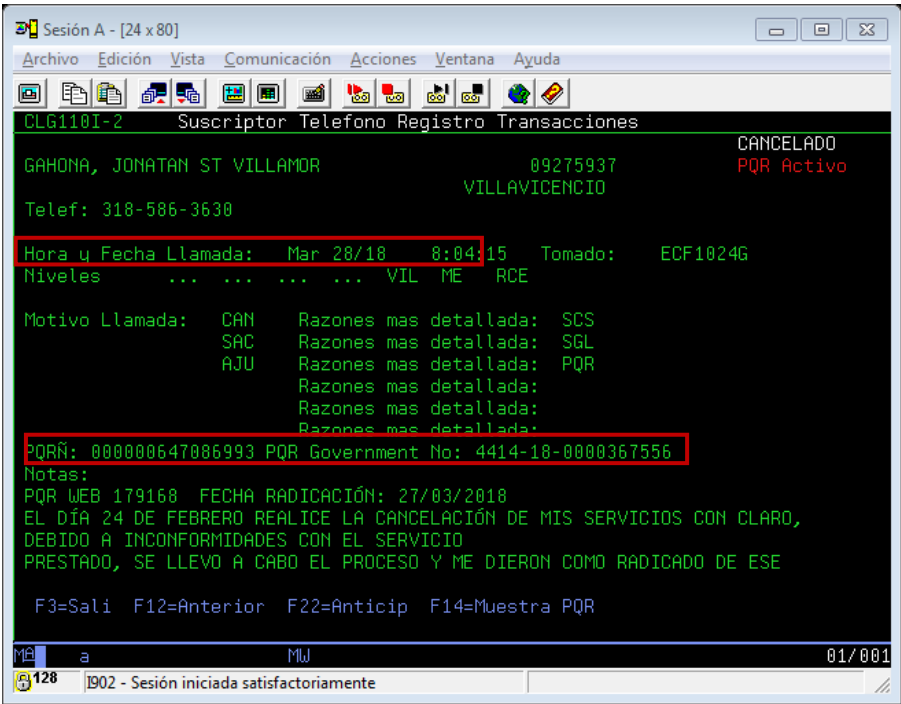


Imagen N.º 11
Fuente. Descargos

Entonces, es claro que cuando se realizó la desconexión del servicio el 1 de marzo, el proveedor se encontraba en mora de dar cumplimiento a lo establecido en la regulación, porque la solicitud del usuario fue realizada con tres (3) días hábiles de anterioridad y en ningún momento resultó efectivo el proceso de retención.

En el caso del usuario **Rodrigo Cardona Restrepo**, el proveedor desconectó los servicios el 11 de abril de 2018, con fundamento en la solicitud de desconexión del servicio del 24 de febrero de 2018 realizada por el usuario, debido a que “no se encuentra la llamada de retención del 22 de marzo de 2018”, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

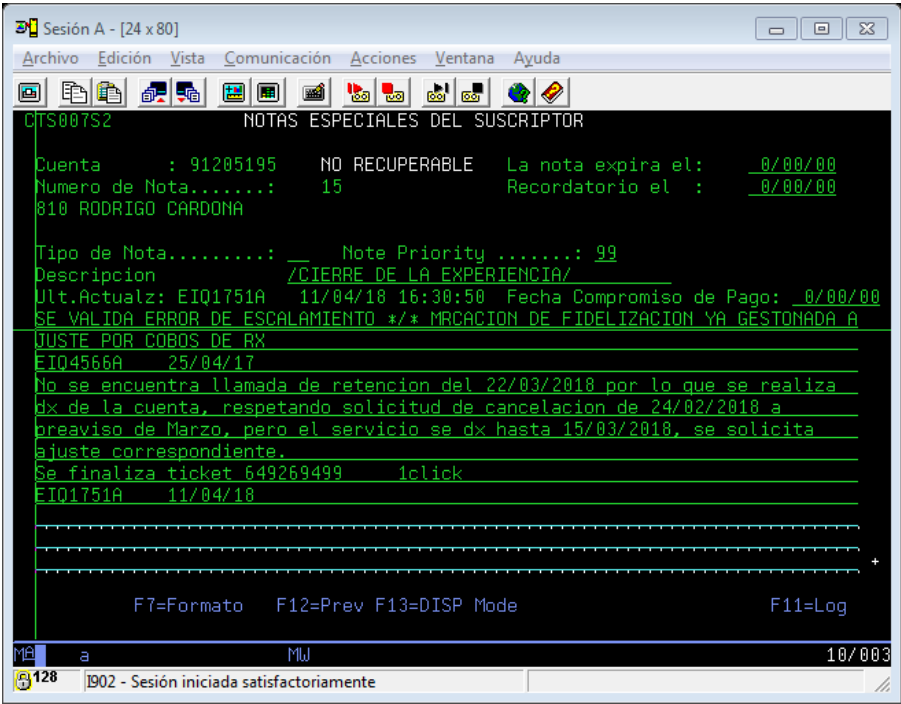


Imagen N.º 12
Fuente. Descargos

Esta última situación también ocurrió en el caso radicado con N.º 18-225451, tal como se evidencia en la llamada realizada por la usuaria a la línea de atención al cliente:

“**Usuaría:** Minuto 00:05: Buenas tardes, mira hablas con Johana Saray, es que quiero averiguar si mi solicitud de terminación de contrato, de cancelación de servicio, ya quedó radicada.
(...)
Asesor: Minuto 00:35: En este momento todavía aparece sus servicios activos

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Usuaría: Minuto 00:38: Yo llamé la semana pasada para cancelarlo; me dijeron que había corte hasta el 2 de septiembre pero quisiera saber si lo van a tomar.

Asesor: Minuto 00:51: ¡Eh! ¿Quisiera saber si lo van a tomar?

Usuaría: Minuto 00:54: O sea si el 2 de septiembre, si ya queda terminado, porque pues ahorita pues no llegó la factura y supongo que la factura de este mes de agosto y ya no me volverá a llegar facturas, ¿cierto?

Asesor: Minuto 01:07: Si, a espérame, espérame porque hay una marcación, ya te confirmo; ¿le dijeron que hasta el 2 de septiembre ya queda cancelado el servicio?

Usuaría: Minuto 01:15: Si, si señora, es más me dieron un número “2640”

Asesor: Minuto 01:25: Pero es que acá me indica que, querías hacer la cancelación, informas que por dificultades económicas y te dicen que es retenido y acepta continuar con el servicio de televisión e Internet se gestiona inconveniente, inconsistencia, se retiene cliente con beneficio del 20% por 6 meses.

Usuaría: Minuto 01:44: ¡Eh! No, no; la semana pasada yo llamé y solicité que cancelaran el servicio y me dijeron que iba hasta el 2 de septiembre y me dieron este número que te estoy dando “2640” y porque yo al sitio a donde voy ya tengo la telefonía, entonces no, no necesitaría.

Asesor: Minuto 02:01: Entonces me tocaría transferirte nuevamente, porque aquí me aparece que te hicieron una retención del 20%.
(...)»⁵⁷.

En tal sentido, en solo 3 de los 14 casos, específicamente en los casos de **Diana Marc Quintero, Erika Bulla Restrepo y Carolina Vittorino**, se logró evidenciar efectivamente que la desconexión fue realizada dentro del ciclo de facturación correspondiente.

Al respecto, es oportuno traer a colación la declaración rendida por la señora Zuria Alexandra Valencia Castaño en calidad de Directora de Servicio al Cliente de COMCEL, quien en audiencia de práctica de pruebas, manifestó frente al proceso de retención, lo siguiente:

“Explique detalladamente cómo opera el proceso de fidelización y retención a los usuarios que manifiestan su intención de terminar el contrato. ¿Opera alguna suspensión de cobro, mientras se adelanta el proceso de retención? ¿Qué tiempos aplican?

Ok. El Cliente nos llama, se le pregunta al usuario, se hace una validación de datos, para entender que estoy hablando con el titular, y después de hacer esa validación, se le indaga al cliente cuáles son sus motivos de su solicitud, cuáles son las razones por las cuales hacen la solicitud. Y ya con eso el grupo especializados empieza a gestionar al cliente.

Digamos que es muy normal Doctora, que los clientes llamen más porque tengan ganas de irse, es para ver que le van a dar. Si me van a mejorar la oferta, si me van a mejorar las condiciones, si me van a dar algún descuento especial o en ese proceso y ahí entra el consultor a validar y confirmar exactamente q es lo que más le está doliendo al cliente. La mayoría de los clientes dicen me voy por problemas económicos ese es como el 45% o más dicen me voy porque no tengo con que pagar. Ahí es cuando se comienza a decirles podemos mejorarle la oferta, tratar de hacer algo especial por él.

Y es cuando el cliente acepta, y se concluye el proceso.

Y en su defecto si el cliente insiste que no, pues se hace el proceso de terminación del contrato.

Opera alguna suspensión del cobro mientras se adelanta este proceso.

Digamos que lo que está establecido es que la solicitud se hace al corte, me explico.

Si yo, hoy es 2 y el cliente tiene corte 14, lo que se pide desde la 5111 es que el cliente haga la solicitud 3 días antes de su corte, el cliente me llama hoy y hacemos el proceso y se le pasa la solicitud para la fecha de corte, a partir del 14 lo que va a suceder es que el cliente no va a recibir más facturación, no recibe más cargo fijo. Lo que si va recibir si tiene otro tipo de cargos generados, por ejemplo mensajes o romeo servicios que no está directamente en línea que le saldrían facturados después. Pero todo su cargo fijo mensual cesa a partir del corte. Si me lo solicita hoy y su corte es el 14 partir del 14 cesa su

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

facturación por cargo fijo mensual.

¿Qué tiempo tiene previsto para el proceso de fidelización o retención del usuario?

Lo ideal, es atender al cliente justo cuando me está llamando, es decir, que si no logro hacer mi proceso ya después, de alguna manera el proceso se va deteriorando; por que la contractibilidad no es fácil, el cliente no me atiende la llamada.

Pero nosotros hasta el último día antes del corte tratamos de contactar al cliente, por medio de una campaña auto que es otro grupo especializado que tenemos.

Pero en esencia nuestro reto es atender al cliente, cuando me lo está solicitando, porque ese es el momento realmente de verdad donde se logra mayo efectividad se deteriora mucho el proceso.

Entonces lo que apuntamos es al cliente que me llame lo pueda atender en el menor tiempo posible, que tenga las capacidades necesarias que si lo pueda atender el grupo especializado y que no tenga q utilizar otro equipo de canales. Trato de que se haga en ese momento. Y que toda la oferta, la tenga disponible para poder hacer el proceso de retención. Ya después se deteriora el proceso de recuperación.

Muchos clientes que se van nosotros después de que sean ido que ya no le facturo más se hace un proceso de recuperación y vuelven. Eso también hace parte de nuestro ejercicio de los 0 a 6 meses que se han ido ver como los podemos recuperar, eso también hace parte nuestra gestión”.

Así las cosas, es claro que pese a que el proveedor afirma tener diseñado su proceso de retención, esto parece no ser suficiente pues en la práctica se han evidenciado incumplimientos al momento de suspender el servicio previa solicitud de cancelación del usuario.

Dando continuidad a lo afirmado por el proveedor tenemos que de acuerdo con la base de datos (BD SIC 40 Archivo Final) remitida por el proveedor en sus descargos, los trece (13) casos correspondientes a “Error del sistema pues se aplicó una fecha de desconexión equivalente a la fecha de entrega de los equipos”, son los siguientes:

Nombre	CUENTA	Fecha Solicitud de desactivación Reportada a la SIC en Mar.	Fecha De Desconexion en sistema	Fecha Corte	¿Se desconecto correctamente? Según preaviso (Si /No)	Posterior desconexion genero cobros? (Si /No)	Motivo de los cobros?	¿Lo debe pagar?	¿Ajuste Aplicado?	Fecha Ajuste
MARIA DEL ESCOBAR GARCIA	3102293	13-ene-18	23-ene-18	19 de cada mes	No	Si	Saldo impuesto	Si	No	
ANDRES FEL ACOSTA OLIVEROS	94291366	24-feb-18	20-mar-18	1 de cada mes	No	Si	Saldo impuesto	No	SI	20/03/2018
GINA ALEJA BARRETO PARRA	10351930	25-feb-18	05-mar-18	1 de cada mes	No	No		No	No	
CESAR SALVADOR ALVAREZ	32204620	24-feb-18	15-mar-18	1 de cada mes	No	Si	Saldo impuesto	Si	No	
MARIA ELEN MARTINEZ CARDENAS	50052265	27-feb-18	17-mar-18	3 de cada mes	No	No		No	No	
JORGE ANDR ALVAREZ ALARCON	2829599	25-feb-18	15-mar-18	1 de cada mes	No	Si	Cobro cargo por	Si	No	
ANDREA C CAMARGO HERNANDEZ	94290780	27-feb-18	05-mar-18	3 de cada mes	No	No		No	No	
LILIA INES MORENO DEALARCON	90130311	27-feb-18	09-mar-18	3 de cada mes	No	No		No	No	
GERMAN SEPULVEDA ESPINOSA	34018903	27-feb-18	16-mar-18	3 de cada mes	No	Si	Saldo llamadas a	Si	No	
MARGARITA CASTRO PE#A	2564766	24-feb-18	02-mar-18	1 de cada mes	No	Si	Cobro cargo por	Si	No	
LUIS HUMBE LINARES CARDENAS	2915901	03-ene-18	31-ene-18	19 de cada mes	No	Si	Cobro cargo por	Si	No	
CHARLES AL ZAPATA BETANCUR	6590809	24-feb-18	05-mar-18	1 de cada mes	No	Si	Cobro cargo por	Si	No	
JONATHAN ARIAS ECHAVARRIA	12293075	24-feb-18	12-mar-18	1 de cada mes	No	Si	Cobro cargo por	No	Si	24/05/2018

Imagen N.º 13
Fuente. Descargos

No obstante, el proveedor sólo trajo a la investigación dos de los casos enlistados, como se muestra a continuación:

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

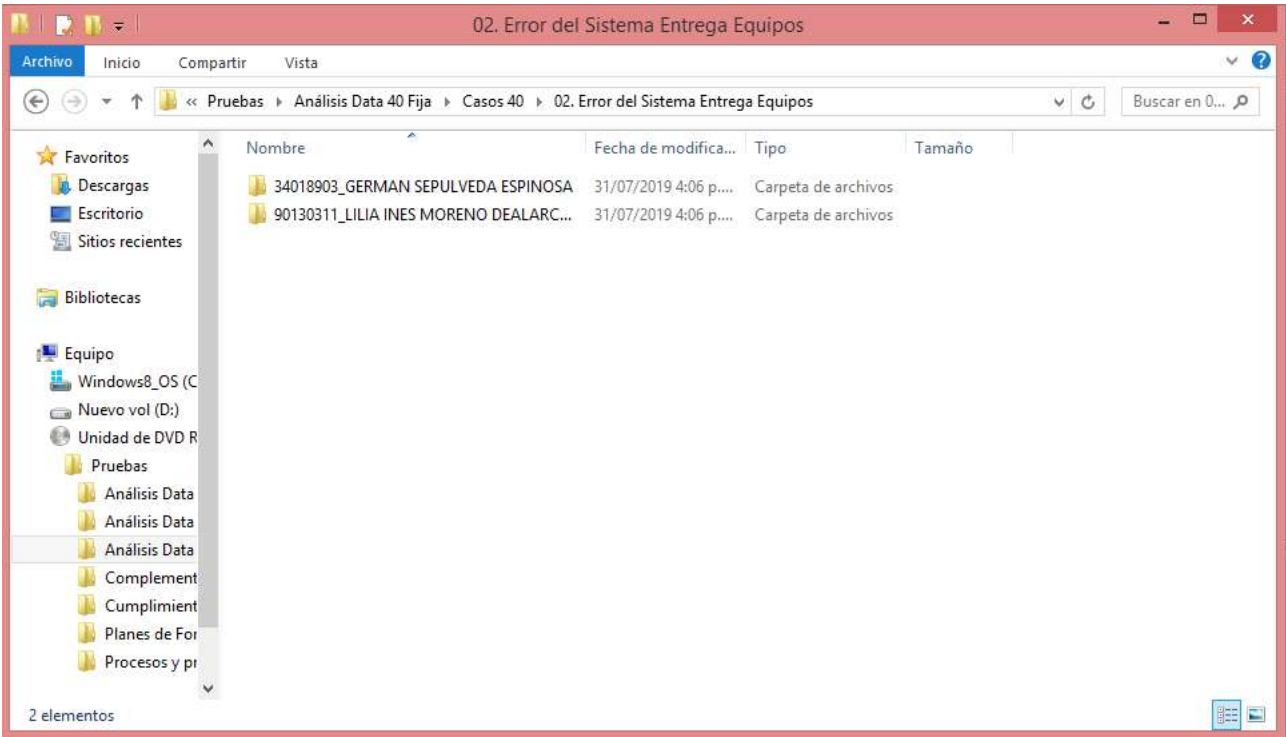


Imagen N.º 14
Fuente. Descargos

Así las cosas, no es posible verificar lo sucedido en cada uno de los casos para determinar la veracidad de la afirmación del proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, es necesario indicar que el proveedor afirmó que en esos casos no se generó un cobro adicional al cliente. No obstante, según la tabla remitida por el proveedor en 9 de los casos se presentó cobros después de la desconexión del servicio y tan solo dos de ellos hubo ajustes.

Por último, el proveedor adujo que en trece (13) casos se presentaron “(...) inconvenientes con el sistema y no es posible desconectar la cuenta en fechas de preaviso (Orden de Trabajo)”, los cuales son:

Nombre	CUENTA	Fecha Solicitud de desactivación Reportada a la SIC en Mar	Fecha De Desconexion en sistema			Fecha Corte	¿Se desconecto correctamente? Según preaviso (Si /No)	Posterior desconexión genero cobros? (Si /No)	Motivo de los cobros?	¿Lo debe pagar?	¿Ajuste Aplicado?	Fecha Ajuste
LUIS HERNAN RAMOS ISAZA	11387993	13-ene-18	19-feb-18			19 de cada mes	No	Si	Cobro cargo por	Si	No	
MIRNA MARL FALCON PEREZ	4673201	25-feb-18	15-mar-18			1 de cada mes	No	Si	Saldo impuesto	Si	No	
ALEXANDRA GUTIERREZ YUNDA	16159709	24-feb-18	27-mar-18			1 de cada mes	No	Si	Saldo impuesto	Si	No	
RICARDO MA PEDROZO CASTRO	46191136	24-feb-18	07-mar-18			1 de cada mes	No	No		No	No	
JHON HENRY REMOLINA HORTUA	98863509	24-feb-18	28-mar-18			1 de cada mes	No	Si	Saldo facturas	Si	No	
KAROL TATI RUBIO GIRON	5097723	15-ene-18	02-feb-18			19 de cada mes	Si	Si	Cobro cargo por	Si	No	
SANDRA MAR ROMERO FORERO	9316491	10-ene-18	02-feb-18			19 de cada mes	No	Si	Saldo impuesto	Si	No	
MARIA EMIL PEREZ PIZARRO	10896074	10-ene-18	19-feb-18			19 de cada mes	Si	No		No	No	
ROSA ALIS CALDERON DERAMIREZ	54466925	24-feb-18	11-mar-18			1 de cada mes	No	Si	Saldo impuesto	Si	No	
ALFREDO RAMIREZ MARTINEZ	4482355	27-feb-18	05-mar-18			3 de cada mes	No	No		No	No	
HONORIO AVILEZ BETANCOURT	22768725	27-feb-18	11-mar-18			3 de cada mes	No	No		No	No	
DIANA MARC HINCAPIE RESTREPO	64956618	24-feb-18	11-mar-18			1 de cada mes	No	No		No	No	
JHON MARLO GOMEZ JAIMES	33536301	27-feb-18	17-mar-18			3 de cada mes	No	Si	Saldo llamadas a	Si	No	

Imagen N.º 15
Fuente. Descargos

Sin perjuicio de lo anterior, nuevamente el proveedor sólo trae el detalle de dos casos, así:

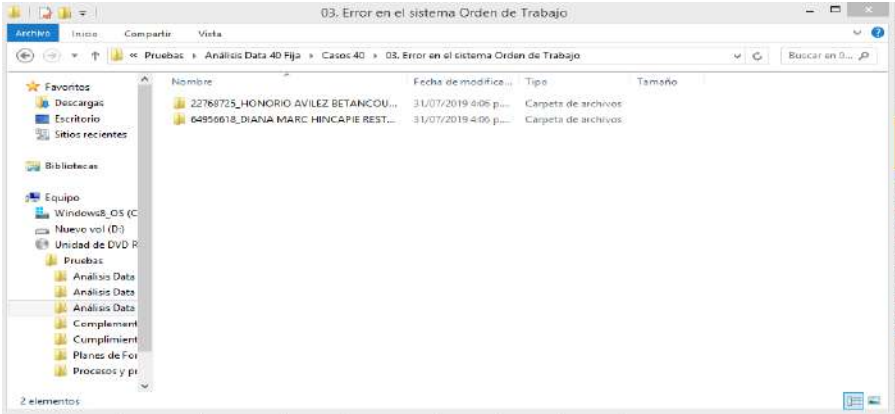


Imagen N.º 16
Fuente. Descargos

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Ahora bien, en los dos casos allegados no se evidenció cuál fue la falla, simplemente el proveedor remitió la captura de pantalla de su sistema en la que se muestra la fecha de desconexión, así:

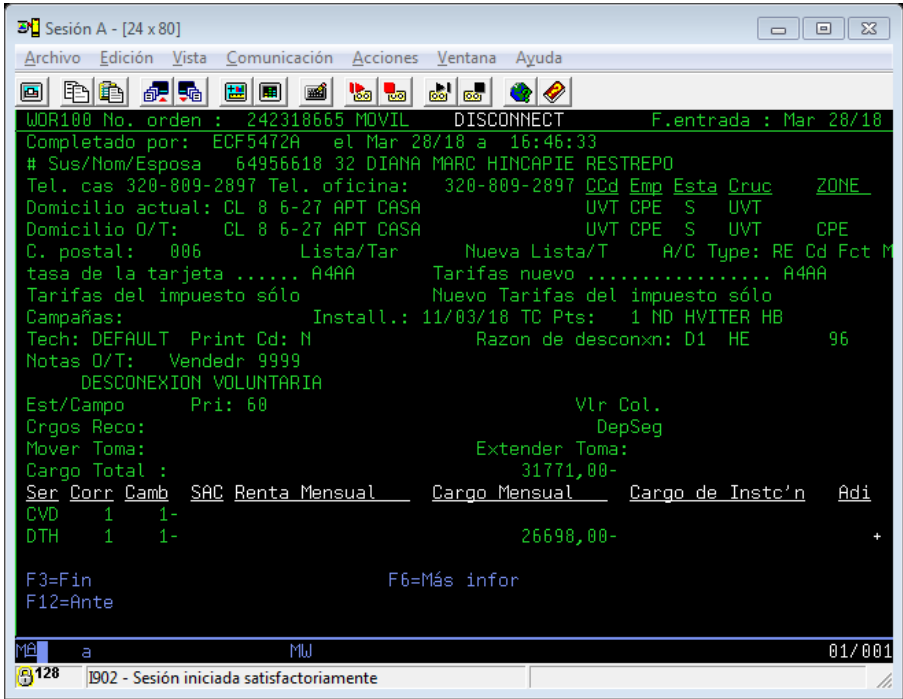


Imagen N.º 17
Fuente. Descargos

Por tanto, no es posible determinar la certeza de la falla del sistema, ni mucho menos como ésta pudo exonerar de responsabilidad al proveedor en el caso concreto. Aunado a ello, tan sólo en cinco de los trece casos, no se presentaron cobros con posterioridad a la desconexión del servicio, lo que ratifica el desconocimiento del proveedor del régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.

En este orden, no existe mérito de prosperidad de los argumentos de la investigada, conforme a lo antes señalado.

12.3.2. SOBRE LA SOLICITUD DE REQUISITOS ADICIONALES PARA REALIZAR LA TERMINACIÓN DE LOS CONTRATOS.

Al respecto, **COMCEL** señaló que “(...) únicamente exige aquellos que le son permitidos regulatoriamente, esto es los que le permitan validar la identidad del suscriptor del contrato y/o titular del servicio, que es el único legitimado para requerir tramites de esta naturaleza”⁵⁸ acotando que en algunos de los casos el usuario no logró acreditar la titularidad del servicio por lo tanto resultaba acertado no dar trámite a las solicitudes de terminación del contrato, como sucedió en los casos puntuales del señor **Feliciano Ramírez Paredes y Jonathan Pérez Pinilla**.

No obstante, tal afirmación no coincide con los elementos probatorios que obran en el expediente, toda vez que al analizar algunas de las quejas de los usuarios se logró evidenciar que en algunos casos el proveedor les exige requisitos adicionales, como lo es el envío de documentos o explicaciones adicionales, como se muestra a continuación a modo de ejemplo:

En el caso radicado con N.º 18-243352, se le solicitó al usuario fotocopia de la cédula de ciudadanía, así:

“En respuesta a la comunicación recibida el día 17 de Septiembre de 2018, en la cual nos solicita la cancelación de los servicios de televisión digital, internet de 3 megas y telefonía nos permitimos informarle que para proceder a gestionar su solicitud, agradecemos remitir fotocopia de la cédula de ciudadanía del titular, la cual puede remitir a través del mismo medio.

No se contaba con la documentación necesaria

⁵⁸ Radicado N° 19-4913—47-0. Folios 67. Folio 1233 a 1299.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

(...)

La cuenta se desconectó el día 03 de diciembre de 2018 bajo orden de(sic) No. 259960793⁵⁹ (destacado fuera del texto).

En el caso N.º 18-200603, el proveedor aportó copia del audio de las llamadas realizadas por el usuario a la línea de atención, la cual se denomina “880012009403289” y cuya interacción fue la siguiente:

“(...) ”

Asesor Minuto 00:32: “(...) yo soy la última persona que la va a atender (...)”.

Usuaría **Melissa Russo (En adelante usuaria)** (Minuto 01:48): “(...) me voy del país y no necesito del servicio”.

Asesor (Minuto 02:14): “A qué país viaja señora Melissa?”

Usuaría (Minuto 02:16): “Eso es información confidencial”.

Asesor: (Minuto 02:16): “lo que ocurre es como su solicitud es por viaje fuera del país tengo que llenar una encuesta (...)”.

Asesor: (Minuto 03:21): “¿y viaja por un tiempo específico señora Melissa?”.

Usuaría: “No tengo un tiempo determinado”.

Asesor: (Minuto 07:34): “Señora Melissa muchísimas gracias por su espera en línea, continuamos con el proceso sí, pero lo que ocurre en el sistema en este momento es que para yo poder generar el radicado como le mencioné tengo que llenar la totalidad de la encuesta porque no me deja avanzar si, entonces si usted no me permite realizarle la encuesta tendría que acercarse a un centro de atención a que le tomen la solicitud de cancelación”.

Usuaría: (Minuto 08:32) “(...) ¿Qué información necesita para cancelar?”.

Asesor: ¿A qué país viaja?”.

Usuaría: “me voy a (...), yo no tengo por qué dar esa información para que ustedes me cancelen el servicio (...) ustedes no tienen por qué exigirme esa información”.

Asesor: “¿Viaja sola o en familia?”.

Usuaría: “(...)”.

Asesor: “Por cuanto tiempo viaja”.

Usuaría: “(...)”⁶⁰.

En el caso radicado con N.º 18-277356 el usuario en la denuncia radicada ante esta Superintendencia aportó la copia de la solicitud de terminación del contrato del 8 de agosto de 2018, presentada al proveedor de manera presencial y la cual tiene firma de recibido y radicado No. 668198852. Por su parte, el proveedor en la decisión empresarial RVA10000-2579395 del 17 de octubre de 2018, declaró improcedente la petición del usuario y le solicitó a éste que para adelantar la terminación del contrato debía allegar el soporte de la solicitud, como se indica a continuación:

“(...) hemos validado su solicitud en nuestro sistema de gestión evidenciando que bajo el radica (sic) No 668198852 solicito (sic) información para realizar el

⁵⁹ Folios 164 a 181.

⁶⁰ Medio magnético. Folio 287.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

proceso de la cancelación de la cuenta, sin embargo para proceder a realizar la cancelación de los servicios es necesario que usted nos envíe (sic) el soporte emitido en el CAV al correo corporativo solucioneshogar@claro.com.co con el fin de realizar los ajustes pertinentes a que haya lugar.

(...).” (Destacado fuera de texto).

Así las cosas, no es cierto que el proveedor hubiese exigido a sus usuarios únicamente la información necesaria para corroborar la titularidad de los servicios, sino por el contrario queda plenamente demostrado que el proveedor realizó exigencias contrarias al régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, como lo es el envío de un correo electrónico, la presentación de un documento adicional o explicar de manera detallada los motivos de la solicitud de cancelación del servicio; por lo tanto, para esta Dirección no es de recibo el argumento expuesto por la investigada.

12.3.5. SOBRE LA FACTURACIÓN Y COBROS ASOCIADOS AL SERVICIO LUEGO DE HABERSE CUMPLIDO EL TÉRMINO REGULATORIO PARA INTERRUMPIR EL SERVICIO

En este punto, el proveedor reiteró su argumentación relacionada con el cambio de modalidad de pospago a prepago, antes expuesta y analizada, mediante la cual precisó que “(...) *de la base de datos de 3.376 se tiene que 3049 solicitudes de cambio de servicio que fueron presentadas durante noviembre y diciembre de 2017 con una antelación inferior a los 10 días requeridos para ser aplicadas en el corte de facturación del mismo mes, por lo que tuvieron cambio de servicio a partir de la regla regulatoria expuesta. Respecto de las 327 líneas restantes se tiene que estas equivalen al 0.08% del total de las gestiones reportadas durante el periodo analizado por la SIC, y la anomalía en la desactivación correspondió a un Error del sistema, el cual consiste en que frente al cliente que tuviera una solicitud abierta de Cambio de plan, el sistema privilegiaba la primera solicitud que realizó, desplazando a un segundo corte la siguiente solicitud, que para estos casos correspondía a la solicitud de Cambio a prepago o desactivación*”⁶¹.

Por lo tanto, dichos argumentos al haber sido ya analizados en los acápites anteriores, desestimados en su totalidad, y se procede a reiterar que el proveedor estaba realizando una interpretación amañada del régimen jurídico de protección de usuarios de servicios de comunicaciones al establecer un término de 10 días para realizar las modificaciones contractuales cuando se trata de cambio de modalidad, pues como ya se vio el cambio de pospago a prepago implica la modificación sustancial a uno de los elementos esenciales del contrato, como lo es el cobro y forma de pago.

Asimismo, se recalca que la interpretación realizada por el proveedor es contraria al principio de favorabilidad⁶² establecido en la regulación, pues el proveedor aplicó las normas del régimen de protección de usuario a favor suyo y no del usuario, pues optó por un término superior para realizar el cambio de modalidad, adoptando un término propio y no el impuesto por el regulador para los casos de terminación del contrato. Lo anterior, toda vez que dicha interpretación significa que para realizar una modificación del contrato que implique el incremento del plan tarifario, el proveedor debería exigirle al usuario un término de antelación de 10 días para la finalización del ciclo o corte para realizar este tipo de solicitudes.

Así las cosas, nuevamente se destaca que el argumento interpretativo del proveedor es contrario a la regulación, por lo que en los 3.049 casos de 3.376 solicitudes presentadas entre noviembre y diciembre de 2017, en los que el proveedor indicó que se trató de un cambio de servicio o de modalidad, y que no se hicieron dentro del mismo período de facturación son una clara vulneración al derecho de libre elección que tienen los usuarios en el 90% de estas solicitudes.

12.3.6. SOBRE LAS QUEJAS QUE HACEN PARTE INTEGRAL DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Ahora bien, sin perjuicio de lo ya expuesto, la Dirección considera necesario hacer un breve recuento de las 33 quejas recibidas en esta Entidad y que forman parte integral de la presente

⁶¹ Radicado N° 19-4913—47-0. Folio 1267 – Radicado N° 19-4913—93-0. Folio 2295

⁶² Resolución 5111 de 2011: Artículo 2.1.1.2.1. Favorabilidad. Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las condiciones generales de prestación del servicio o del contrato celebrado entre el operador y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

investigación, no sin antes recordar que en la investigación se ha demostrado que la conducta del proveedor no recae en determinar exclusivamente si en los casos que están enlistados en el pliego de cargos hubo vulneración o no, pues las denuncias son solamente un insumo más de la investigación adelantada en interés general y de aquí la necesidad de referirnos a ellas, de la siguiente manera:

1) CASO DE AGUSTIN ALBERTO FLOREZ ARRIETA. RADICADO N.º 18-88961.

En este caso la investigada manifestó, que la solicitud elevada por el usuario el 27 de marzo de 2018 a través de la línea de atención no fue atendida, por cuanto solicitó la cancelación de los servicios fuera del horario establecido para atender la misma, conforme se aprecia en la siguiente imagen:

Se evidencia que el usuario solicito la cancelación de los servicios por fuera del horario para atender dicha solicitud.

CLG1101-2 Suscriptor Telefono Registro Transacciones

FLOREZ, AGUSTIN AL ARRIETA

07951783

CANCELADO DEBE
POR Activo

SOLEDAD

Telef: 300-252-2944

Hora y Fecha Llamada:

Feb 27/18 21:49:22

Tomado:

ECF7744C

Niveles SLD AT RAT

Motivo Llamada: CAN Razones mas detallada: ICS

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

PQR#: 000000642532666 PQR Government No:

Notas:

SE COMUNICA EL SEÑOR AGUSTIN AL FLOREZ ARRIETA SOLICITA LA CANCELACION DEL SERVICIO POR QUE NO TIENE COMO PAGAR SE VALIDA Y SE INFORMA DEBE COMUNICARSE EL TITULAR ADICIONAL SE INFORMA HORARIO DE ATENCION DEL AREA DE SERVICIOS ESPECIALES DE L-S DE 8AM A 8PM D-F 8AM A 6PM

F3=Sali F12=Anterior F22=Anticip F14=Muestra PQR

Imagen N.º 18
Fuente: Folio 5.

Asimismo, manifestó que teniendo en cuenta que la solicitud de terminación de los servicios fue radicada el 1 de marzo de 2018, se informó al usuario bajo la respuesta N° 642887811 del 15 de marzo de 2018, que debía realizar el pago de la factura del mes en curso para que la cancelación se efectuara al corte del mes siguiente es decir el 3 de abril de 2018.

No obstante, indicó que el 23 de marzo de 2018, fueron cancelados los servicios por *suspensión por mora* y teniendo en cuenta la solicitud del usuario no se reconectaron los servicios; como se observa a continuación:

WOR100 No. Orden : 241960067 MOVIL DISCONNECT F.entrada : Mar 23/18

Completado por: IBMCIERRE el Mar 23/18 a 17:48:25

Sus/Nom/Esposa 07951783 21 AGUSTIN AL FLOREZ ARRIETA

Tel. cas 300-252-2944 Tel. oficina: 300-343-2313 CCd Amp Esta Cruc ZONE

Domicilio actual: CR 18 81-47 APT CASA SLD RAT S SLD

Domicilio O/T: CR 18 81-47 APT CASA SLD RAT S SLD RAT

C. postal: 005 Lista/Tar Nueva Lista/T A/C Type: RE Cd Fct M

tasa de la tarjeta ABQ3 Tarifas nuevo ABQ3

Tarifas del impuesto sólo Nuevo Tarifas del impuesto sólo

Campañas: Install.: 23/03/18 DX Pts: 1 MD 6SO HB

Tech: DEFAULT Print Cd: N Razon de desconxm: 02 HE 05

Notas O/T: Vendedr 9999

SE DX POR MORA**PROC MASIVO**

Est/Campo A Pri: 60 Vlr Col.

Crgos Reco: DepSeg

Mover Toma: Extender Toma:

Cargo Total : 31508,00-

Ser CORT Camb SAC Renta Mensual Cargo Mensual Cargo de Instc'n Adi

ADB 2 2-

CMF 1 1-

F3=Fin F6=Más infor F11=Rev

F12=Ante F15=Telephone

Imagen N.º 19
Fuente: Folio 6.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Por último, señaló que no se aplicaron ajustes para la cuenta N° 7951783, quedando con ello demostrado el incumplimiento del proveedor y la falta de disposición del proveedor de buscar una solución adecuada al usuario.

2) CASO DE BEATRIZ CASTRO. RADICADO N.º 18-120864.

El proveedor sostuvo que, la usuaria presentó solicitud de cancelación de los servicios el 22 de febrero de 2018 bajo radicado N° 641575217, quedando cancelados el 27 de marzo de 2018, pese a que el corte del ciclo era el 1 de marzo de 2018, tal como se observa a continuación:

WOR100 No. orden : 242193799NO MOVIL MOVE LETTERF.entrada : Mar 27/18

Completado por: ECF5740C el Mar 27/18 a 11:59:06

Sus/Nom/Esposa 70132758 12 BEATRIZ EU CASTRO CIFUENTES

Tel. cas 311-300-1095 Tel. oficina: 2-691-4000 CCd Exp Esta Cruc ZONE

Domicilio actual: AV 9NORTE TORRE 4 56N-84 APT 304 CAL RVA S

Domicilio O/T: AV 9NORTE TORRE 4 56N-84 APT 304 CAL RVA S CAL CAL

C. postal: 002 Lista/Tar Nueva Lista/T A/C Type: RE Cd Fct M

tasa de la tarjeta 770 Tarifas nuevo 770

Tarifas del impuesto sólo Nuevo Tarifas del impuesto sólo

Campañas: Install: 1/03/18 TC ND C20 HB

Tech: DEFAULT Print Cd: N Razon de desconxn: D5 HE 02

Notas O/T: Vendedr 9999

SE DESCONECTA POR MOTIVO VOLUNTARIO

Est/Campo Pri: 60 Vlr Col.

Crgos Reco: DepSeg

Mover Toma: Extender Toma:

Cargo Total : 102131,00-

Sex Corr Camb SAC Renta Mensual Cargo Mensual Cargo de Instc'n Adi

CMF 1 1-

CVD 1 1-

Imagen N.º 20
Fuente: Folio 31.

Los servicios fueron cancelados el 27 de marzo de 2018 al corte del 01 de marzo de 2018 bajo la orden de trabajo No. 242193799.

CTS000-16-1 CONSULTA DE SUSCRIPTORES MovFij

PERF PERSONA HOGAR Pending PQR in 00012 Days 70132758

335 BEATRIZ EU CASTRO CIFUENTES

CANCELADO CRED

Servicios Actual N

Division.....: REG VALLE

Comunidad: CALI CAL

Cd.Facturacion MENSUAL

(Unid) 311-300-1095

(Ofic) 2-691-4000 2741 RSch: 770 TXR:

(3rd) RVA / CAL CALI

Dia de cargo :

Ult fecha de cargo Mar 01/18 Fecha de digitacion Jul 30/12

Fecha de instalacin

Fech.Ultima factura: Mar 01/18 Motivo desconexion : NO GUSTA PRODUCT

Total Ultim.Factura: 102131,00 Fecha de desconexion : Mar 01/18

Ult. fecha de pago : Mar 24/18 Ultima OT o LLS : 242193799 5984580

Ultimo Pago hecho : 102131,00 Fecha Ultima OT o LLS: Mar 01/18 Ene 16/18

Saldo actual : 102131,00-

Renta mensual : 102131,00

Ultima fecha de firma: Jun 15/17 Cont +

F3=Fin F5=Pago F7=NotasE F8=Die/Corr F10=Equi

F13=Hist/Cr F15=RECONCT W/O F16=Unidad

F19=OT/L F20=DepSeg F21=ActSus F22=RegIpqr F24=Más

Este suscriptor no es activo. Dato de unidad no es visualizado.

Imagen N.º 21
Fuente: Folio 31.

Asimismo, afirmó que se emitió factura N° 653580647 correspondiente al mes de marzo de 2018 por valor de \$102.131 IVA incluido, teniendo en cuenta que la suspensión se realizó el 27 de marzo de 2018. Sin embargo, este fue reversada por cuanto la cancelación se hizo de manera retroactiva a la fecha de corte, es decir 1 de marzo de 2018; así:

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

No se evidencia a aplicación de ajustes a favor de la usuaria, solo reversión del valor facturado para el mes de marzo.

CTS013		HISTORIA DE CREDITO DEL SUSCRIPTOR	
70132758		335 BEATRIZ EU CASTRO CIFUENTES	
		Valor Renta Mensual:	102131,00
Saldo Actual	102131,00-	Valor ultima factura	102131,00
Opcion: 2=Actlizacion Carga 5=Encuesta usar 6=Carga de Encuesta			
9=Desglosar			
Fecha	Tip.Transaccion	Debito	Credito
Mar 31/18	FIN DE MES		
Mar 01/18	IVA INTERNET	7912,00	
Mar 01/18	IVA	8395,00	
Mar 01/18	5 MEGAS CARGO F	41641,00	
Mar 01/18	TV DIG + HD CAR	44183,00	
Mar 01/18	CAMPAÑA UN MES		
Mar 24/18	PAGO FACTURANET		102131,00
Mar 01/18	EXTRACTO ENVIAD		
Mar 01/18	IVA INTERNET	7912,00	
Mar 01/18	IVA	8395,00	
			Más...
F3=Fin F4=Edad F5=Plegar/despl		F7=Detail Age F8=Imp	
F10=Neto		F15=Shw New Chg F12=Ante	
		F22=Et	

Imagen N.º 22
Fuente: Folio 32.

Por último, indicó que, el valor pagado por la señora Beatriz Castro se encontraba disponible para que fuera reclamado ante sus oficinas.

En este orden de ideas, debe indicarse que lo informado por el proveedor resulta contradictorio y no es de recibo por esta Dirección, por cuanto, con base en las pruebas obrantes dentro de la presente investigación, la solicitud de cancelación fue registrada por la usuaria el 22 de febrero de 2018, teniendo como ciclo de facturación los 1º de cada mes⁶³. Es decir que, la solicitud fue presentada con 5 días hábiles de antelación a la fecha de corte; en tal sentido, los servicios debieron ser cancelados de manera definitiva en ese mismo periodo, aun así, quedó demostrado que la investigada generó factura para el mes de marzo de 2018 manifestando que esta era retroactiva.

Adicionalmente, pese a que bajo el radicado N° 19-4913—45-0 allegó alcance a la respuesta del requerimiento N° 18-120864—2-0 del 26 de octubre de 2018, el contrato allegado no se encuentra completo, razón por la cual el ajuste realizado por el proveedor no es suficiente para demostrar que a esta usuaria le dieron una favorabilidad completa y efectiva.

3) CASO DE JONATHAN PÉREZ PINILLA. RADICADO N.º 18-123414.

Frente a este caso, COMCEL señaló que el 13 de febrero de 2018 el usuario solicitó el retiro definitivo de los servicios, pero en la validación de los datos se cortó la llamada y no se logró terminar el proceso, como se evidencia en la siguiente imagen:

CLG1101-2

Suscriptor Telefono Registro Transacciones

CANCELADO DEBE

PEREZ, JONATHAN PINILLA

90817156

PQR Activo

BOGOTA

Telef: 1-110-0001

Hora y Fecha Llamada: Feb 13/18 10:53:53

Tomado: ECF5851A

Niveles BOC DC TVC

Motivo Llamada: LLC

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

PQRN: 0000000000000000 PQR Government No:

Notas:

TT SOLICITA LA CANCELACION DELS ERVICIO , SE VALIDAN DATOS Y SE PROCEDE A REALIZAR TRANSFERENCIA PEO CLIENTE CUELGA LLAMAD Y NO SE TERINA EL PROCESO , SE DEJA CUENTA EN SEGUIMIENTO PARA REALIZAR DEVOLUCION DE LLAMADA DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD

F3=Sali F12=Anterior F22=Anticip F14=Muestra PQR

Imagen N.º 23
Fuente: Folio 42.

⁶³ De acuerdo a factura N° 70132758. Factura de venta N° 653580647. Periodo marzo 01/18 – marzo 31/18. Folio 34.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Asimismo, allegó copia de la respuesta dada a la PQR presentada el 18 de marzo de 2018 por el señor Jonathan Pérez, en el que mencionó que teniendo en cuenta que la solicitud quedó registrada el 20 de marzo de 2018, la desactivación de los servicios se efectuó el 2 de mayo de 2018 y que la cuenta N° 90817156 presentaba un saldo pendiente de pago por valor de \$211.373 correspondientes a los meses de marzo y abril de 2018.

Al respecto, es pertinente señalar que dentro del expediente se echa de menos copia de grabación de la llamada efectuada el 13 de febrero de 2018 por el señor Jonathan Pinilla a la línea de atención telefónica del proveedor a fin de verificar el motivo de la desatención de dicha petición. Por lo anterior, los soportes aportados por **COMCEL** no son prueba suficiente para demostrar que la llamada en efecto se terminó anticipadamente lo que habría impedido culminar con éxito la radicación de solicitud de cancelación de los servicios para esa fecha.

4) CASO DE LUZ ALBA SOLARTE DE CÓRDOBA. RADICADO N.º 18-203999.

La investigada manifestó en cuanto a este caso, que la solicitud elevada por la usuaria el 30 de julio de 2018, a través de la línea de atención no fue atendida, comoquiera que la señora Luz Alba Solarte no logró aprobar las preguntas de validación de identidad, conforme se aprecia en la siguiente imagen:

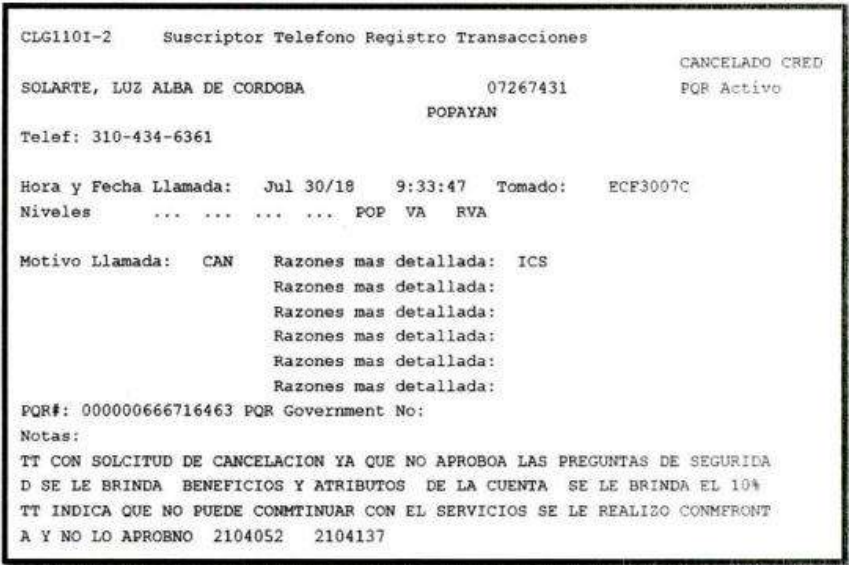


Imagen N.º 24
Fuente: Folio 78.

Al respecto, debe anotarse que en la información allegada con el N° 19-4913—42-0⁶⁴ como alcance el requerimiento efectuado con N° 18-203999-3 del 27 de diciembre de 2018, se encontró copia de la llamada efectuada por la usuaria el 30 de julio de 2018, cuyo contenido es el siguiente:

“(…) Usuaria Luz Alba Solarte (en adelante usuaria) (Minuto 09:59): “(…) yo necesito que tú me des el valor total para yo pagar ahorita porque estoy aquí en Campanario para pagar ¿sí?, ¿Cuánto tengo que pagar para yo eeh para yo ya no tener nada que ver con ustedes? y que me suspendan el servicio teniendo en cuenta, yo tengo en cuenta, de que de que yo estoy con ustedes o firme hasta septiembre sí? pero teniendo en cuenta que ustedes me ha incumplido en algunas ocasiones también con lo que me han dicho, entonces, yo la verdad yo no quiero seguir (…) igual la línea ya está suspendida con ustedes por no haber pagado ¿por qué, porque yo les dije que en mi trabajo en Talleres del Departamento no nos están pagando desde hace varios meses porque esa empresa ya quebró (…)

(Minuto 21:50) se recibe solicitud y se inicia proceso de validación de identidad.

Asesora (minuto 24:53): “si señora entonces en este caso le vamos a realizar como tal unas preguntas de seguridad (…)”

Asesora (minuto 30:03): “(…) bueno fíjese algo, aquí me dice que el proceso como tal no fue aprobado, ¿de acuerdo?, por lo que debe comunicarse en 24 horas porque el sistema como tal pues se bloqueó, ¿de acuerdo?, en este caso...(inaudible),”

⁶⁴ Folio 1163.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Usuaría: (minuto 30:16): “No, entonces dígame ¿qué hago? paso un derecho de petición o ¿qué hago? (inaudible).”

Asesora (minuto 30:21): “No, en este caso solamente es responder como tal pues las preguntas bien, ¿de acuerdo?”

Usuaría: (minuto 30:26): “pero si yo le estoy respondiendo normal y usted dice que no, entonces yo que voy a hacer ahí, no entonces yo voy a pasar un derecho de petición porque ustedes lo que no quieren es que yo me salga para cobrarme, como hoy ya es 30 entonces (inaudible)... señora”

Usuaría: (minuto 30:48): “¿Acá en la empresa se puede hacer? ¿Acá en la empresa se puede hacer eso?”

Asesora: (minuto 30:51): “No, tiene que ser por vía telefónica, si lo que pasa es que... (inaudible)

(...)

Usuaría (minuto 31:06): “pero, ¿por qué no se puede hacer de frente entonces? (...) ¿por qué no se puede hacer? (...)”⁶⁵ - Destacado fuera del texto.

A su vez se encontró, la grabación del 06 de agosto de 2018, en el que nuevamente la señora Luz Alba Solarte se comunica a fin de solicitar la cancelación de los servicios fijos con el proveedor, en el que se le indicó lo siguiente:

“Usuaría (Minuto 12:05): “(...) pero es que entonces en la oficina puedo ir para que me tomen la huella y todo eso.”

Asesora (minuto 12:11): “pues ahí sería que se acercara allá a ver”

Usuaría: (minuto 12:15): “pero es que yo ya he ido (inaudible) ya y yo llamé (inaudible).”

Asesora (minuto 12:25): “toca que se dirija a la principal no se la verdad, porque por la línea telefónica se puede realizar, pero como le indico nosotros hacemos estos filtros de seguridad y si las preguntas que aparecen el sistema no las contesta el cliente al 100%”

Usuaría: (minuto 12:37): “pero venga, si ya le entendí eso, pero entonces ¿qué hago? Usted por lo menos me está diciendo que en una oficina, yo por lo menos fui a la oficina de Claro que queda en Campanario aquí en Popayán y me dijeron que no, que eso debía hacerlo por vía telefónica, yo esta es como la tercera vez que hago esto y no se ha podido (...)”

Usuaría: (minuto 13:20): “pero usted me está diciendo ¿qué si se puede hacer en una oficina?”

Asesora: (minuto 13.24): “permítame yo le valido.

(...)

Bueno en este momento estábamos validando como tal y la verdad pues ehh efectivamente toca realizar el servicio por vía telefónica, en este momento toca que se comuniqué el día de mañana de todos modos no le va afectar la cancelación del servicio (...)”⁶⁶ Destacado fuera del texto.

Asimismo, informó que los servicios quedaron cancelados por no pago el 16 de julio de 2018, indicando que no se generó factura posterior a esta fecha, tal como se aprecia en la siguiente imagen:



Imagen N.º 25
Fuente: Folio 78.

⁶⁵ Archivo 07267431-880006014184876.
⁶⁶ Archivo 07267431-833610013311778.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

De igual manera, se evidenció la respuesta identificada con el consecutivo N° RVA 10000-2489683 fechada del 14 de agosto de 2019⁶⁷, en el que el operador mencionó:

“En atención a su comunicación recibida en nuestras dependencias el día 02 de agosto de 2018, nos permitimos informarle o siguiente: a la siguiente petición:

Telmex Colombia S.A. Da respuesta al ticket No. 667631421 para televisión y CUN No. 4414-18-0000874060 para internet y telefonía.

En atención a su solicitud en donde nos indica que: 1. Cancelación del Servicio:.(Sic)

Verificado nuestro sistema de gestión, su solicitud de cancelación fue registrada el 3 de Agosto (Sic) de 2018, motivo por el cual sus servicios serán cancelados de acuerdo a su ciclo de facturación el 1 de Septiembre de 2018.

(...)

3. Inconformidad por el incremento en el valor de la factura.

De acuerdo con lo anterior le indicamos que el incremento se debe a los cobros de reconexión por valor de 38.100 más IVA, ya que con antelación en nuestro sistema no se evidencia la pretensión de cancelar los servicios.

(...)

Finalmente, le informamos que la cuenta No. 7267431 se encuentra activa con el servicio de televisión e internet, con una tarifa plena por valor de \$107.899 IVA incluido, con un saldo pendiente de pago por valor de \$108.661 IVA incluido a la fecha.”

De lo esbozado con anterioridad y con base en las pruebas obrantes en el expediente, es posible concluir, que lo indicado por el proveedor es contradictorio por cuanto el servicio fue suspendido el 16 de julio de 2018 por el no pago oportuno y no con ocasión a las solicitudes presentadas por la usuaria, a su vez se evidenció una comunicación posterior con fecha del 14 de agosto de 2018 en la que se le indicó a la usuaria que los servicios serían cancelados el 1 de septiembre de 2018, de acuerdo al ciclo de su facturación y a la fecha en que fue radicado su solicitud de terminación esto es el 2 de agosto de 2018.

Asimismo, se advierte que a la señora Luz Alba Solarte se le vulneró el derecho de presentar la solicitud de cancelación de los servicios por cualquiera de los canales de atención como lo indica el régimen de protección a usuarios de servicios de comunicaciones.

5) CASO DE FRANCISCO JAVIER MUÑOZ CAICEDO. RADICADO N.º 18-232282.

El proveedor sostuvo que el retiro definitivo de los servicios sobre la cuenta N° 2221813 fue realizado el 25 de octubre de 2018, bajo la orden de desconexión N° 257189653 y que se reversaron los valores facturados en el mes de octubre de 2018 por valor de \$ 117.900 IVA incluido, para lo cual adjuntó las siguientes imágenes:

CTS013		HISTORIA DE CREDITO DEL SUSCRIPTOR	
02221813		622 FRANCISCO MUNOZ CAICEDO	
		Valor Renta Mensual:	117900,00
Saldo Actual		0,00	Valor ultima factura 4644,00
Opcion: 2=Actlizacion Carga		5=Encuesta usar	6=Carga de Encuesta
9=Desglosar			
Fecha	Tip.Transaccion	Debito	Credito
Oct 31/18	FIN DE MES		
Oct 01/18	IVA CARGO FIJO		4341,00
Oct 01/18	IVA		8001,00
Oct 01/18	IVA LARGA DISTA		410,00
Oct 01/18	10 MEGAS CARGO		38038,00
Oct 01/18	CARGO FIJO TELE		12845,00
Oct 01/18	CARGO FIJO LD 3		2155,00
Oct 01/18	CARGO FIJO FUNC		10000,00
Oct 01/18	TV DIGIT PLUS C		42110,00
Oct 01/18	IVA CARGO FIJO	4341,00	
			Más...
F3=Fin	F4=Edad	F5=Plegar/despl	F7=Detail Age
F10=Neto			F8=Imp
			F15=Shw New Chg
			F12=Ante
			F22=Ft

Imagen N.º 26
Fuente: Folio 101.

⁶⁷ Folio de 84 a 86.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

WOR100 No. orden : 257189653 NO MOVIL MOVE LETTER

F.entrada : Oct 25/18

Completado por: ECF9359D el Oct 25/18 a 12:05:13

Ñ Sus/Nom/Esposa 02221813 622 FRANCISCO MUNOZ CAICEDO

Tel. cas 310-419-5032 Tel. oficina: 300-411-8558

CCd Emp Esta Cruc ZONE

Domicilio actual: CR 44 TORRE 4 26-71 APT 1613

BEL RAN S

Domicilio O/T: CR 44 TORRE 4 26-71 APT 1613

BEL RAN S BEL MED

C. postal: 004

Lista/Tar Nueva Lista/T A/C Type: RE Cd Fct M

tasa de la tarjeta EPFE

Tarifas nuevo EPFE

Tarifas del impuesto sólo

Nuevo Tarifas del impuesto sólo

Campañas:

Install.: 1/10/18 TC ND MAT HB

Tech: DEFAULT Print Cd: N

Razon de desconxn: E1 HE 03

Notas O/T: Vendedr 9999

SE DESCONECTAN SERVICIOS PRINCIPALES

Est/Campo Pri: 60

Vlr Col.

Crgos Reco:

DepSeg

Mover Toma:

Extender Toma:

Cargo Total :

117900,00-

Ser Corr Camb SAC Renta Mensual Cargo Mensual Cargo de Instc'n Adj

CMF 1 1-

CVD 1 1-

F3=Fin

F6=Más infor

F12=Ante F15=Telephone

Imagen N.º 27
Fuente: Folio 102.

Cuenta No. 2221813 Cancelada.

CTS000-16-1 CONSULTA DE SUSCRITORES

Pending PQR in 00012 Days

02221813 CANCELADO

622 FRANCISCO MUNOZ CAICEDO

Servicios Actual N

Division.....: RAN

Comunidad: BELLO BEL

(Unid) 310-419-5032

Cd.Facturacion MENSUAL

(Ofic) 300-411-8558

RSch: EPFE TXR:

(3rd)

RAN / BEL BELLO

Día de cargo :

Ult fecha de cargo Oct 01/18 Fecha de digitacion Jun 06/17

Fecha de instalacin

Fech.Ultima factura: Oct 01/18 Motivo desconexion : NO DIO MOTIVO

Total Ultim.Factura: 4644,00

Fecha de desconexion : Oct 01/18

Ult. fecha de pago : Oct 20/18

Ultima OT o LLS : 257189653 3658107

Ultimo Pago hecho : 4644,00

Fecha Ultima OT o LLS: Oct 01/18 Jun 24/17

Saldo actual :

Renta mensual : 117900,00

Ultima fecha de firma: Jun 03/17 Cont +

F3=Fin F5=Pago F7=NotasE F8=Dir/Corr

F13=Hist/Cr

F15=RECONCT W/O F16=Unidad

F19=OT/L F20=DepSeg

F21=ActSus F22=Regipqr F24=Mas

Este suscriptor no es activo. Dato de unidad no es visualizado.

Imagen N.º 28
Fuente: Folio 102.

Indicó, además, que para la cuenta N° 2221813 no se efectuaron ajustes en la facturación; igualmente, allegó copia de la respuesta identificada con el consecutivo N° RVA 10000-2545039 del 24 de septiembre de 2018, en la que señaló que la solicitud de terminación recibida el 19 de septiembre de 2018 no era procedente.

En complemento de lo anterior, debe advertirse que la investigada no aportó a la presente actuación copia de la petición elevada por el usuario el 19 de septiembre de 2018 identificada con el CUN 4414-18-0001065225 ni copia de la grabación de la llamada del 28 de agosto de 2018, que demuestren las causas por las cuales la solicitud de cancelación de los servicios efectuada por la línea de atención al cliente *611, no fue atendida ni tramitada tal como lo prevé el régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.

Por lo que, conforme a los elementos probatorios allegados, el proveedor no logró desvirtuar el dicho del usuario frente a la desatención de la solicitud inicial, es decir, la efectuada el 28 de agosto de 2018, a través de la línea *611, si se tiene en cuenta que, de acuerdo con el contrato N°1166682 el vencimiento del periodo de facturación se cumplía el 1° de cada mes⁶⁸. De hecho, se comprueba que solo hasta el 25 de octubre de 2018, el operador procede a realizar el retiro definitivo de los servicios.

⁶⁸ Folio 106

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

6) CASO DE FELICIANO RAMÍREZ PAREDES. RADICADO N.º 18-235620.

El proveedor de servicios de comunicaciones aclaró que el 15 de septiembre de 2018, el usuario solicitó la cancelación de los servicios y ese mismo día aceptó continuar con los servicios, para lo cual allegó la siguiente imagen:

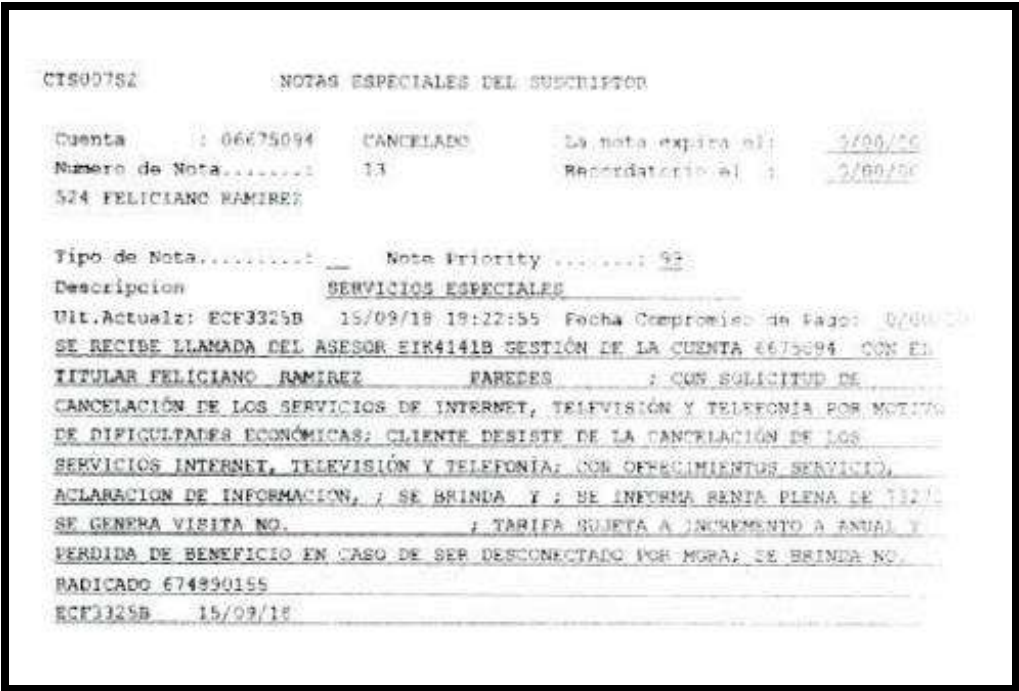


Imagen N.º 29
Fuente: Folio 116.

Ahora bien, el 30 de julio de 2019 bajo el radicado N° 19-4913-43 la investigada allegó como alcance al requerimiento efectuado⁶⁹, copia del contrato N°7269614 suscrito con el usuario el 25 de agosto de 2012⁷⁰ y copia de la grabación identificada con número 06675094-880005014260420 sin que se especifique fecha y hora de la llamada⁷¹, cuyo contenido fue el siguiente:

Usuario Feliciano Ramírez (en adelante usuario) (minuto 00:15): “(...) eh gracias, yo hace como más de ocho días estuve en las oficinas de Claro de la 100 con ..., sí de la avenida 100 y para pedir la cancelación de la línea telefónica y televisión...

Asesora (Minuto 00:35): “¿Cuál es el número de la cédula de titular por favor? (...)”⁷² – (Destacado fuera del texto).

Adicionalmente, en la grabación N° 06675094-880006015055651 el usuario reiteró:

Usuario (minuto 00:11): “(...) Miré lo que pasa es que yo hace más de ocho días estuve en las oficinas de Claro de acá de la 100, solicitando la cancelación de línea telefónica y televisión, ¿motivos? Porque el apto esta solo ya hace más de un año, entonces, quiero pues cancelar el servicio mientras tanto.

Asesor (minuto 00:38): Correcto, ¿no le ofrecieron la opción que otra persona se quedara con el servicio pero que siga su nombre?

Usuario: (minuto 00:45): No, no tengo otra persona

Asesor (minuto 00:51): sí señor, permítame ya miramos (...)

Asesor (minuto 01:38): bueno vamos proceder a hacerle unas preguntas de seguridad para poderle colaborar (...)

Asesor: (minuto 07:23): bueno le confirmo, con la validación que acabamos de realizar señor Feliciano el sistema no nos la aprobó eeh vamos a proceder a hacer unas nuevas preguntas para poder transferir la llamada, ¿correcto?

Usuario: (minuto 7:38): “sí”

⁶⁹ Radicado N° 18-235620 Folio 144

⁷⁰ Folios 1164 a 1166 CD Anexo 1

⁷¹

⁷² Archivo 06675094-833610014041969 CD Anexo 2. Folio 1168

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Asesor: (minuto 11:12): Bueno señor Ramírez le confirmo, le hicimos en dos ocasiones las preguntas de seguridad y en las dos algo me contestó mal y no las aprobamos, lo que sucede es que si no se responde correctamente no nos autorizan a transferir la llamada ¿correcto? (...)

Asesor: (minuto 11:34): “En este caso debemos entonces esperar 24 horas para que el sistema nos desbloquee unas nuevas preguntas?”

Usuaría (minuto 1:44): “Mucho problema para retirarse de un servicio (...)”⁷³ - Destacado fuera del texto.

En la grabación N°06675094-880005014260420 al usuario le preguntaron si quería ceder su contrato a un tercero, el señor Feliciano, manifestó:

Asesor: (minuto 01:37): “Bueno aquí lo que yo veo Don Feliciano es que en este momento cancela porque no usa los servicios”

Usuario: (minuto 1:45): “ehh lo que pasa es que el apartamento lleva más de un año desocupado entonces que hago yo pagando facturas y facturas innecesarias entonces sería eso”

Asesor: (minuto 1:46): “si, comprendo”

Asesor: (minuto 2:17): “Bueno entonces cancelamos internet y telefonía?”

Usuario: (minuto 2:20): “Si señor” - Destacado fuera del texto.

No obra dentro del expediente copia de la grabación de la comunicación sostenida con el señor Feliciano Ramírez en la que se demuestre la aceptación expresa del ofrecimiento del 15 de septiembre de 2018, ni de los términos y condiciones de la misma.

En concordancia con lo anterior, esta Dirección concluye lo siguiente:

- El usuario no solo se comunicó en varias ocasiones a través de la línea de atención al usuario para solicitar la terminación del contrato, sino que según lo manifestó en las grabaciones aportadas, estuvo en una oficina de atención al usuario en la que tampoco recibió atención oportuna a su petición y en la que además se le indicó: “(...) que esos procedimientos se solucionan pro teléfono (...)”⁷⁴
- Pese a que, el proveedor manifestó que el usuario se comunicó el 15 de septiembre de 2018 y al parecer desistió de su solicitud, no se evidenció en las pruebas aportadas grabación o aceptación expresa del usuario ni tampoco se encontró las condiciones y especificaciones de la oferta realizada.
- Que el servicio del usuario fue cancelado hasta el 2 de noviembre de 2018.

7) CASO DE CHRISTIAN CAMILO ALBARRACIN CORONEL. RADICADO N.º 18-237051.

El proveedor de servicios de comunicaciones manifestó que la grabación de la solicitud de terminación del usuario efectuada vía telefónica el 28 de agosto de 2018 a través de la línea N° 7500 500, sería allegada a la presente actuación una vez fuera suministrada por el área encargada y aportó copia del registro de la llamada como se aprecia en la siguiente imagen:

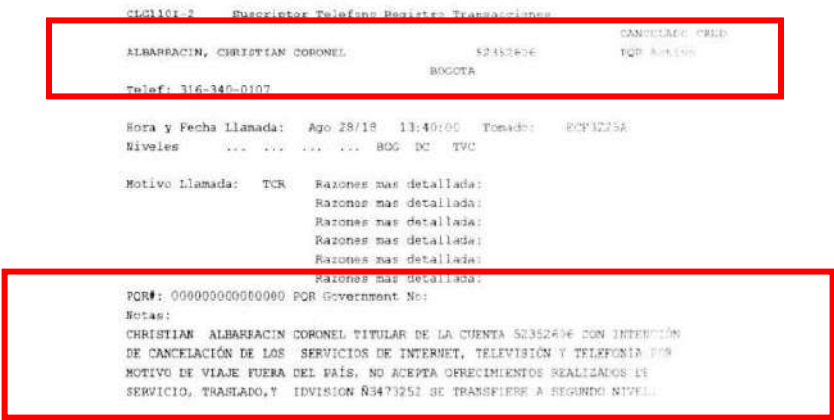


Imagen N.º 30
Fuente: Folio 145

⁷³ Archivo 06675094-880006015055651 CD Anexo 2. Folio 1168
⁷⁴ Folio 112

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Indicó, que teniendo en cuenta que el 11 de septiembre de 2018 el señor Cristian Albarracín envió solicitud de cancelación vía web registrada con el CUN 4414-18-0001030607, se le solicitó allegar copia de la cédula para tener certeza de la identidad del titular de la línea⁷⁵; que la cuenta fue cancelada hasta el 2 de octubre de 2018 con la orden N° 256882991, para lo cual suministró la siguiente captura de imagen:

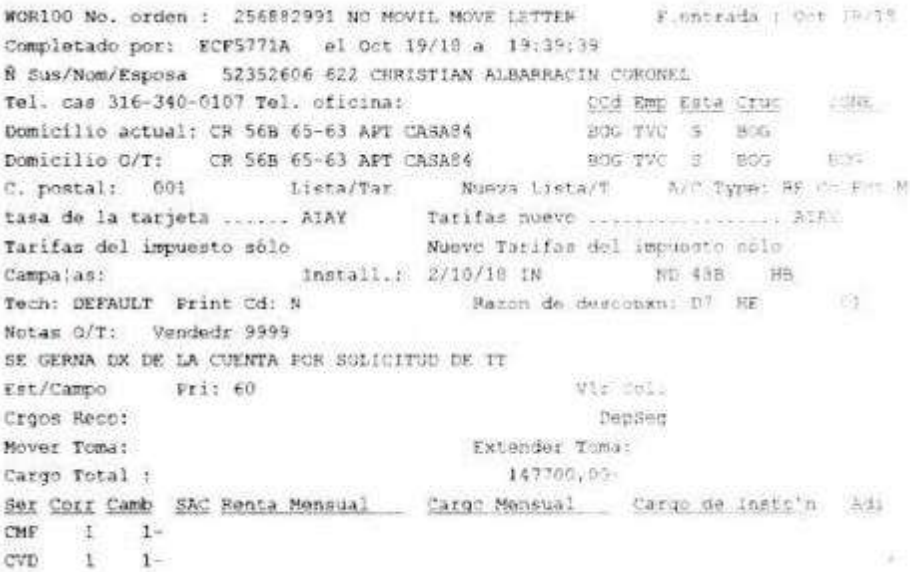


Imagen N.º 31
Fuente: Folio 146

Además, señaló que con posterioridad a la solicitud de terminación del 28 de agosto de 2018 se emitieron facturas para los meses de septiembre y octubre de 2018. Sin perjuicio de lo anterior, con ocasión al recurso de reposición y en subsidio el de apelación interpuesto por el usuario el 19 de septiembre de 2018, se emitió la decisión empresarial con consecutivo N° RVA 1000-2560450⁷⁶, en la que el operador reconoce que el usuario solicitó la cancelación de los servicios desde el 28 de agosto de 2018 y que debido a que se efectuaron cobros posteriores, ajustó el valor de \$125.116 IVA incluido.

Para tal fin, allegó imagen de los ajustes realizados en favor del usuario quedando sin saldos pendientes de pago.

De lo anterior, es dable concluir para esta Dirección que en efecto la investigada vulneró el derecho del usuario al no dar por terminada la relación contractual en el periodo en el cual le correspondía, es decir al corte del 2 de septiembre de 2018 y al continuar generando cobros posteriores a la solicitud de terminación.

8) CASO DE WILLIAM GUALDRON RIVERA. RADICADO N.º 18-243352.

Frente al caso referenciado la investigada manifestó que la solicitud de cancelación de los servicios fue elevada por el usuario en tres ocasiones, la primera, el 14 de septiembre de 2018 a través de la PQR N° 675004860 de 2018, luego el 14 de noviembre de 2018 identificada como PQR N° 684714301 y, por último el 23 de noviembre del mismo año mediante la PQR N° 686449377⁷⁷.

En la respuesta a la primera de ellas identificada con el consecutivo RVA 10000-2536743, pese a ser claro que fue el miso titular quien solicitó la terminación se le indicó que era necesario que por ese mismo medio allegara fotocopia de su cédula de ciudadanía; en la respuesta a su segunda solicitud identificada con el consecutivo N° RVA 10000 - 2645997 se le informó lo siguiente:

⁷⁵ Respuesta Oficio RVA 10000-2537475 del 18 de septiembre de 2018. Folio 151.
⁷⁶ Folio 151 a 152.
⁷⁷ Folios 164 respuesta a requerimiento N° 18-2433552; copia de las quejas referenciada del folio 170 a 180

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Hemos recibido su recurso de reposición y en subsidio apelación, distinguido con Ticket No. 684714301 para los servicios de televisión y CUN: 4414-18-0001297036 para telefonía e internet, en contra de la Decisión empresarial adoptada el 12 de noviembre de 2018, mediante Consecutivo No. 684568321 en atención del cual le informamos que:.

De acuerdo a la inconformidad presentada por la desconexión tardía de sus servicios asociados a la cuenta No. 16359937.

Realizando las validaciones correspondientes desde segunda instancia se evidencia solicitud de cancelación según lo indicado por el titular por lo cual se da favorabilidad.

Teniendo en cuenta lo anterior el día 03 de diciembre de 2018 bajo radicado No. 259477015 se procede a ingresar el retiro definitivo de sus servicios, así mismo el valor de \$181. 133 IVA incluido fue descontado definitivamente. (Ver anexo).

Actualmente sus servicios se encuentran cancelados y con un saldo de \$102. 700 IVA incluido pendiente por cancelar.

Imagen N.º 31
Fuente: Folio 174

Del mismo modo, en el oficio identificado con el N° RVA 10000 – 2660473 del 17 de diciembre de 2018, se indicó que los servicios fueron cancelados de manera definitiva el 3 de diciembre de 2018 bajo la orden N° 259960793, asimismo, señaló a investigada que la cuenta se encontraba sin saldos pendientes de pago, para lo cual relacionó la siguiente imagen:

CTS000-16-1	CONSULTA DE SUSCRIPTORES	Fijo
PERFILADO HOGARES	Pending POR in 00012 Days	16359937
810 WILLIAM GUALDRON RIVERA	3022882156	CANCELADO CRED
		<u>Servicios Actual N</u>
	Division.....: RAT	
	Comunidad: SLD	SLD
(Unid) 5-393-5711	Cd.Facturacion MENSUAL	
(Ofic) 300-578-2494	RSch: S3Z	TXR:
(3rd)	RAT / SLD SOLEDAD	
Dia de cargo :		
Ult fecha de cargo Dic 03/18	Fecha de digitacion May 26/16	
	Fecha de instalacin	
Fech.Ultima factura: Dic 03/18	Motivo desconexion :	TRASLADO
Total Ultim.Factura: 102700,00	Fecha de desconexion :	Dic 03/18
Ult. fecha de pago : Sep 14/18	Ultima OT o LLS :	259960793 2908771
Ultimo Pago hecho : 61352,00	Fecha Ultima OT o LLS: Dic 03/18	Abr 20/17
Saldo actual :	1,00-	

Imagen N.º 32
Fuente: Folio 179

CTS013

HISTORIA DE CREDITO DEL SUSCRIPTOR

16359937 810 WILLIAM GUALDRON RIVERA

Saldo Actual

Numero Avisos Finales : 5

Valor Renta Mensual: 90568,00

1,00- Valor ultima factura 102700,00

Fecha Ultmo Aviso Final: Dic 03/18

Opcion: 2=Actlzcion Carga

5=Encuesta usar 6=Carga de Encuesta

9=Desglosar

<u>Fecha</u>	<u>Tip.Transaccion</u>	<u>Debito</u>	<u>Credito</u>	<u>Saldo</u>
Dic 14/18	IVA		6661,00	1,00-
Dic 14/18	IVA SERVICIO DE		5084,00	6660,00
Dic 14/18	DESCONEXION TAR		35056,00	11744,00
Dic 14/18	DESCONEXION TAR		26754,00	46800,00
Dic 14/18	DESCONEXION TAR		29146,00	73554,00

Imagen N.º 33
Fuente: Folio 179

No obstante, teniendo en consideración que la solicitud inicial efectuada por el señor William Gualdron fue presentada el 14 de septiembre de 2018 y que posteriormente reiteró su solicitud el 14 de noviembre de 2018, sumado a que, el corte del ciclo de facturación eran los 3 de cada mes⁷⁸ lo

⁷⁸ Según se observa en la copia del Contrato N°C286061 de folio 167 a 168

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

procedente era cancelar los servicios para el 3 de octubre de 2018, no obstante, solo fue hasta el 3 de diciembre de 2018, es decir dos meses después, que se cancelaron los mismos y solo hasta esa fecha se hizo el ajuste por la suma de \$ 102.700 IVA incluido que se pretendía cobrar.

9) CASO DE LEONILDE TORRES MONTAÑA. RADICADO N.º 18-243593.

Sea lo primero advertir, que en el presente caso COMCEL expresó que la usuaria: “(...) para la fecha del 24 de julio de 2018 se comunicó a la línea de atención al cliente bajo registro de llamada no. (Sic) 665644556, donde se le brinda información sobre el horario de atención, el cual se le informan horarios establecidos para que sea atendida la solicitud de cancelación; como se muestra a continuación:

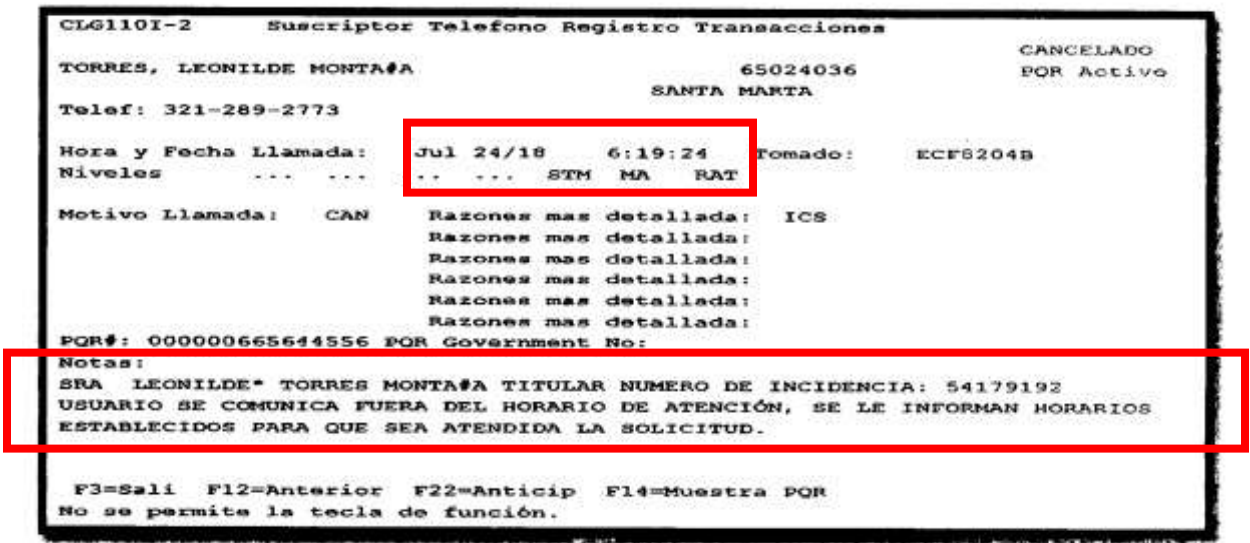


Imagen N.º 34
Fuente: Folio 186

Del mismo modo, relacionó imagen de registro de transacciones donde se advierte que el 26 de septiembre de 2018, la señora Leonilde Torres se comunicó nuevamente a la línea de atención del proveedor para reiterar su solicitud de cancelación de los servicios recibiendo como respuesta el ofrecimiento de nuevos planes, como consta a continuación:

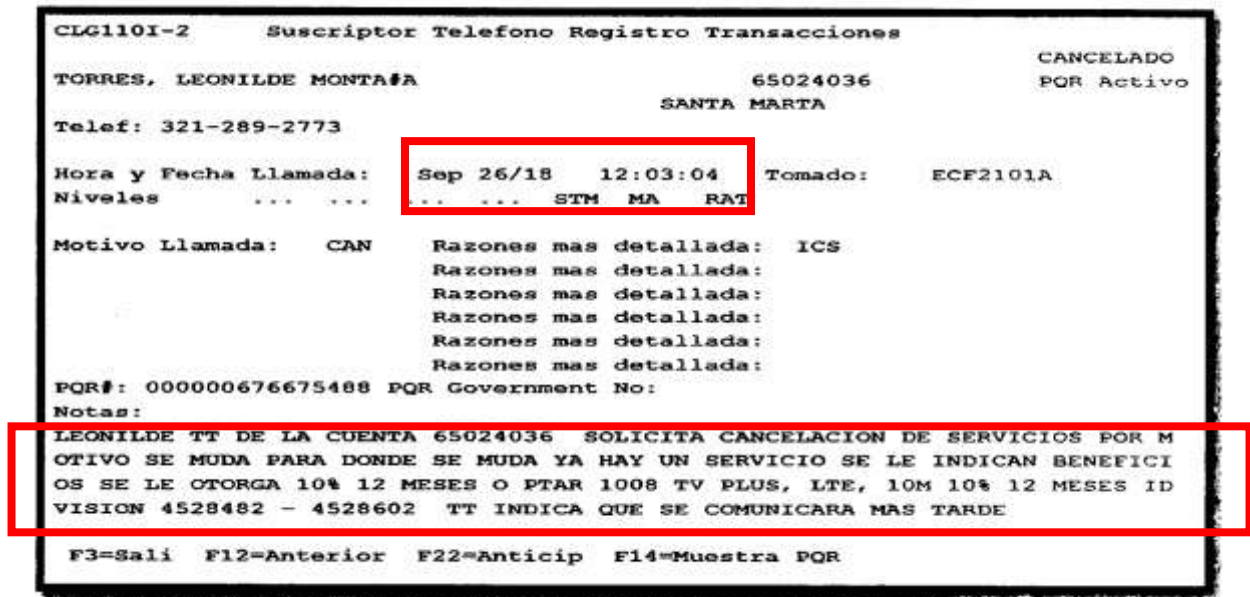


Imagen N.º 35
Fuente: Folio 186

Al respecto, es pertinente anotar que, la usuaria en esa misma fecha presentó ante esta Entidad la queja N° 18-243593 en la que manifestó: “Recurro a Uds. Para solicitar ayuda ante la negativa de la empresa CLARO en la negativa de cancelación de un servicio que ya no estamos usando y ha sido imposible que acepten la cancelación. (...)”⁷⁹; asimismo, en la petición adjunta a dicha queja, dirigida al proveedor fechada del 26 de septiembre de 2018, agregó: “(...) Igualmente, yo me (Sic) acerque a

⁷⁹ Radicado N° 18-243593-0-0- Folio 182.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

la oficina CLARO en Bogotá, ubicada en la calle 152 con Avenida 19, y después de durar 24 más de 4 horas en turno, la respuesta fue que eso se hacía telefónicamente, pero uno llama pero puede durar más de 2 horas en el teléfono y lo que hacen es desviar la solicitud ofreciendo servicios que no se necesitan en el momento y no dan solución, y si siguen llegando los recibos.”⁸⁰

Ahora bien, en cuanto al requerimiento que se efectuó al proveedor consistente en indicar el trámite impartido a la solicitud realizada por la usuaria de manera presencial en la oficina de atención al cliente, ubicada en la Calle 152 con Avenida 19 de la ciudad de Bogotá, el proveedor señaló que:

Verificando a la solicitud de cancelación sobre la cuenta No. 65024036 se comunicó a la línea de atención al cliente el día 27 de septiembre de 2018 bajo la orden de desconexión No. 257224591.

CTS007S2NOTAS ESPECIALES DEL SUSCRIPTOR

Cuenta : 65024036CANCELADOLa nota expira el: 0/00/00

Numero de Nota.....: 57Recordatorio el : 0/00/00

624 LEONILDE TORRES

Tipo de Nota.....: Note Priority: 99

Descripcion **SOLICITUD CANCELACION**

Ult.Actualiz: EIK9999A 27/09/18 11:40:56 Fecha Compromiso de Pago: 0/00/00

NUMERO DE INCIDENCIA:57015385 SE COMUNICA EL SR(A) LEONILDE MONTA#ATITULAR

SOLICITANDO LA CANCELACIÓN DE SU SERVICIO POR QUE NO USA EL SERVICIO

SE BRINDA LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE PERO INSISTE EN LA CANCELACIÓN,

SE TRANSFIERE A CONTENCIÓN.

EIK9999A 27/09/18

F12=Prev F13=UPD ModeF11=Log

Imagen N.º 36
Fuente: Folio 187

Asimismo, señaló que la desconexión de los servicios se hizo el 25 de octubre de 2018, reversándose los valores facturados en el mes de octubre por valor de \$102.601 IVA incluido, para lo cual adjuntó la siguiente captura:

Orden de desconexión del servicio No. 257224591.

WOR100 No. orden : 257224591 NO MOVIL MOVE LETTERF.entrada : Oct 25/18

Completado por: ECF5466D el Oct 25/18 a 17:48:03

N Sus/Ncm/Esposa 65024036 624 LEONILDE TORRES MONTA#A

Tel. cas 321-289-2773 Tel. oficina: 313-563-6762 CCd Emp Esta Cruc ZONE

Domicilio actual: CR 13 TORRE A 28-17 APT 311 STM RAT S STM

Domicilio O/T: CR 13 TORRE A 28-17 APT 311 STM RAT S STM RAT

C. postal: 005 Lista/Tar Nueva Lista/T A/C Type: RE Cd Fct M

tasa de la tarjeta AHTB Tarifas nuevo AHTB

Tarifas del impuesto sólo Nuevo Tarifas del impuesto sólo

Campañas: Install.: 3/10/18 CO ND B4V HB

Tech: DEFAULT Print Cd: N Razon de desconxn: D8 HE 05

Notas O/T: Vendedor 9999

DESCONEXION VOLUNTARIA

Des/Comp Desc 60

Vlr Col.

Crgos Reco: DepSeg

Mover Toma: Extender Toma:

Cargo Total : 102601,00-

Ser Corr Camb SAC Renta Mensual Cargo Mensual Cargo de Instc'n Adi

ADB 1 1-

CMF 1 1-

F3=FinF6=Más infor

F12=Ante F15=Telephone

Imagen N.º 37
Fuente: Folio 187

Por último, la investigada informó que una vez se obtuviera copia del contrato N° 5207742 suscrito con la señora Leonilde Torres, sería allegado a la presente investigación administrativa, sin embargo, revisadas las pruebas obrantes en el expediente no se evidenció alcance alguno con copia del mismo.

⁸⁰Copia de la petición dirigida al proveedor. Folio 183

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Por lo tanto, para el presente caso concluye esta Dirección, lo siguiente:

- La investigada no brindó la atención adecuada a la solicitud de cancelación de los servicios efectuada por la usuaria a las 06:19 a.m. del 24 de julio de 2018, a través de la línea telefónica de atención, estando dentro de horario establecido por la normatividad vigente para la recepción de PQRs.
- Tampoco recibió la solicitud que hizo la usuaria en la oficina de atención al usuario ubicada en la calle 152 con Avenida 19 en la ciudad de Bogotá, condicionando la recepción y trámite de las solicitudes de cancelación a la línea telefónica.
- A pesar de las reiteradas solicitudes de terminación del contrato presentadas por la señora Leonilde Torres, los servicios fueron desconectados el 25 de octubre de 2018.
- Asimismo, el proveedor facturó servicios, posterior a la presentación de la solicitud de la usuaria por lo que fue necesario reversar el cobro facturado para el mes de octubre de 2018.
- Por último, se demostró que el proveedor no aportó a la actuación copia del contrato N°5207742 suscrito con a la usuaria previamente identificada.

10) CASO DE MARÍA FERNANDA NAJAR RICO. RADICADO N.º 18-200793.

El proveedor de servicios de comunicaciones afirmó que la usuaria se comunicó el 31 de julio de 2018 por medio de la línea telefónica en la cual se le efectuaron unas preguntas de validación de identidad cuyas respuestas no lograron validar la identidad de la usuaria, para lo cual allegó la siguiente imagen:

CLG1101-2 Suscriptor Telefono Registro Transacciones

NAJAR, MARIA FER RICO

57789562

CANCELADO

POR Activo

BOGOTA

Telef: 1-479-0156

Hora y Fecha Llamada:

Jul 31/18 12:01:12

Tomado:

ECF5698G

Niveles BOG DC TVC

Motivo Llamada: SER Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

PQRN: 0000000000000000 PQR Government No:

Notas:

SE REALIZAN 3 VECES PREGUNTAS DE ID VISION Y NO APRUEBA #2132631 SE SOLICITA COMUNICACION EN 24 HORAS.

Imagen N.º 38
Fuente: Folio 205

Para el 02 de agosto de 2018 se comunica nuevamente la usuaria solicitando la cancelación de los servicios donde se realizó el proceso de confronta y no aprueba en 2 ocasiones.

CLG1101-2 Suscriptor Telefono Registro Transacciones

NAJAR, MARIA FER RICO

57789562

CANCELADO

POR Activo

BOGOTA

Telef: 1-479-0156

Hora y Fecha Llamada:

Ago 02/18 8:58:16

Tomado:

ECF1055C

Niveles BOG DC TVC

Motivo Llamada: CAN Razones mas detallada: ICS

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

PQRN: 000000667338461 PQR Government No:

Notas:

SE COMUNICA TITULAR SOLICITA CANCELACION DEL SERVICIO, SE REALIZA PROCESO DE CONFRONTA NO APROBADA EN DOS OCASIONES, SE INDICA QUE DEBE COMUNICARSE NUEVAMENTE EN 24 HORAS PARA REALIZAR PROCESO

Imagen N.º 39
Fuente: Folio 205

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

A su vez, aportó grabación del audio de la llamada realizada por la señora María Fernanda Najar a la línea de atención telefónica el 6 de agosto de 2018⁸¹, del cual se advierte lo siguiente:

Asesor (minuto 00:07): “(...) ¿Cómo esta Doña María cuénteme, ¿en qué le puedo ayudar?”

Usuaría María Fernanda Najar (en adelante usuaria) (minuto 00:09): “Bien Juan Gabriel, pues tengo un problema gravísimo con ustedes, llevo dos semanas tratando de cancelar mi servicio y no he podido, ya puse la queja en la Superintendencia y estoy grabando esta llamada, ahorita me transfirieron a cancelaciones, la señorita me hizo las preguntas de verificación y me dijo, ya la traslado al área de cancelación y la llamada se me cortó señor, yo no sé qué más hacer, no sé qué más hacer.”

Asesor (minuto 00:55): “Claro, si señora le pedimos en este caso por favor que tome calma, ya vamos a ver aquí el procedimiento y la comunicaremos (...) (inaudible)”

(...)

Usuaría (minuto 00:59): “Es que sabe, que después de dos semanas de llamar, de hacer 15 llamadas es imposible guardar la calma señor cuando ahorita vuelvo a llamar a cancelación y me cortan la llamada.”

(...)

Asesor: (minuto 01:13): “Si señora, usted es la titular de la cuenta ¿sí?”

Usuaría: (minuto 01:15): “Si, yo soy la titular del a cuenta, sí señor.”

(...)

Asesor: (minuto 03:12): “Entonces, en este momento desea entonces volver a radicar el procedimiento para comunicarla al área encargada, ¿Sí?”

Usuaría (minuto 03:17): “Pero ósea que, lo que hice la media hora anterior ¿la perdí señor?”

Asesor: (minuto 03:23): “Lo que pasa es que, en este caso desde aquí nosotros hacemos comunicación a la encargada de allí (inaudible) (...) área de retención (inaudible)”

Usuaría (minuto 03:33): “Listo perfecto. Listo perfecto, señores Superintendencia esta llamada la estoy grabando, ya llevo 45 minutos contabilizados y es mi llamada número 15 y no me dejan cancelar mi servicio. Listo, proceda pro favor”

(...)

Asesor: (minuto 06:02): “gracias por su amable espera en línea, en este momento le vamos a comunicar a la encargada a ver si un asesor le colabora (...)”- Destacado fuera del texto.

Sumado a lo anterior, el proveedor allegó la respuesta identificada con el consecutivo N° RVA 1000-2489247 del 14 de agosto de 2018, en el que se le manifestó a la usuaria, que se radica la solicitud de terminación.

No obstante lo anterior, el 10 de septiembre de 2019 la usuaria presentó una nueva solicitud registrada como PQR 673813185, por lo cual el proveedor allegó la respuesta identificada con el consecutivo N° RVA 1000-2489247 del 14 de agosto de 2018, en el que se informó:

Hemos recibido su derecho de petición, distinguido con CUN No. 4414-18-0001018475 para los servicios de telefonía e internet y con radicado No. 673813185 para el servicio de televisión, en atención del cual le informamos que:.

1. Ajuste por cobros en la facturación de los meses de junio, julio y agosto de 2018.

Teniendo en cuenta su comunicado radicado el 31 de Julio de 2018, en el cual manifiesta inconformidad con el cobro generado en su facturación ya que le informaron en la respuesta del 14 de Agosto de 2018 con Consecutivo No. RVA 10000- 2489247 que “La solicitud formal de cancelación de los servicios fue recibida el 17 de mayo de 2018, motivo por el cual su suscripción será cancelada de acuerdo a su ciclo de facturación el día 1 de junio de 2018”, la cuenta quedo cancelada el 02 de septiembre de 2018 bajo orden de trabajo No. 253924883.

De acuerdo a lo anterior, nos permitimos informarle que hemos revisado dichos cobros generados desde los meses de junio, julio y agosto de 2018 y procederemos a abonar a su favor el valor de \$ 401. 562 más IVA (Ver anexo).

Su solicitud ha sido atendida de manera procedente.

Su suscripción se encuentra cancelada, y a la fecha su cuenta tiene un saldo a favor de \$ 401. 562 antes de IVA.

Imagen N.º 40
Fuente: Folio 207

⁸¹ Audio N° 880004013749645 Folio 229

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Los servicios fueron cancelados bajo la orden de trabajo N° 253924883 del 2 de septiembre de 2018 quedando sin saldos pendientes. Frente al contrato suscrito con la usuaria, manifestó que una vez fuera ubicado y suministrado por el área encargada se remitiría al expediente. En efecto, mediante el alcance N° 19-4913—44-0⁸² allegó captura del registro en el sistema de gestión de la investigada en el que se identifica la fecha de instalación, así como copia de un contrato sin la debida suscripción del mismo.

De lo expuesto líneas atrás, y teniendo en cuenta el acervo probatorio y en particular las respuestas dadas por **COMCEL** a las peticiones elevadas en sede de empresa por la usuaria, resulta claro que, éste no atendió conforme lo indica la regulación vigente en materia de protección a usuarios, la solicitud de terminación de los servicios, pues como se afirmó, fue presentada el 17 de mayo de 2018 y solo hasta el 2 de septiembre de ese mismo año, es decir cuatro meses después, se cancelaron los servicios. Sumado a la continuación de la facturación de los servicios.

11) CASO DE MAYRA JHOANNA SARYA MORA. RADICADO N.º 18-225451.

El proveedor sostuvo que el 9 de agosto de 2018, la usuaria presentó solicitud de cancelación de los servicios la cual fue atendida y remitida al área de atención por cuanto insistió en dar por terminados los mismos.

En complemento de lo anterior, allegó tres audios correspondientes a las llamadas del 9 y 16 de agosto de 2018, sin especificar a qué fecha exacta corresponde cada una; cuyo contenido se relaciona a continuación:

Audio N° 8800080009259315⁸³

Usuaría Mayra Johanna Saray (en adelante usuaria) (minuto 00:15): “(...) Mira ¿Cómo estás?, es que necesito preguntarte ¿qué debo hacer para cancelar el servicio con ustedes?, en este momento me encuentro en mora voy a ir a cancelar los \$104.00 que tengo que cancelar de inmediato, pero, pues, deseo y pues no seguir, no continuar con ustedes.”

Asesora (minuto 00:32): “Listo, mira, para cancelar el servicio y si tú eres la titular del servicio usted lo puede hacer si desea directamente en un punto de Claro Hogar o por medio de esta línea de atención.”

(...)

Usuaría (minuto 01:05): “Acá en Soacha no hay un ponto de Claro Hogar que quede cerca para ir y entregar los ... los”

Asesora: (minuto 01:13): “No, ya conforme le ...los deco..., ósea primero pasa lo siguiente, primero hay que tomarle la solicitud para que el servicio quede retirado a partir del día 2 de septiembre, después en esa fecha ya como tal usted espera 15 días hábiles para que el área se comunique con usted y le recoja los equipos a la casa, en la casa.”

Usuaría: (minuto 01:32): “ah ok, vale listo, entonces, puedo hacerlo contigo entonces de una vez, ¿cierto?, la cancelación del servicio.”

Asesora: (minuto 01:39): “Si confírmame número de cédula de ciudadanía por favor?”

(...)

Asesor: (minuto 03:02): “Usted tiene actualmente servicios de internet, televisión, cancela entonces todo completo ¿correcto?”

Usuaría (minuto 03:02): “Si señora, cancelo todo.”

(...)

Asesor: (minuto 04:36): “Listo muy amable por el tiempo en línea, en este momento la voy a transferir con el área encargada de cancelación, antes de eso confirmo el motivo de retiro (...)- Destacado fuera del texto.

Audio N° 8800080009259315⁸⁴

⁸² Folio 1171 a 1199.

⁸³ CD 1“Grabaciones”, Radicado No 18-225451-5. Folio 256.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Asesor (minuto 00:07): “(...) cuénteme señora Johanna, ¿en qué le puedo ayudar?”

Usuaría (minuto 00:10): “(...) estoy solicitando la cancelación del servicio que tengo con ustedes.”

Asesor (minuto 00:14): “Listo, ¿me puedes indicar el número de documento por favor?”

(...)

Asesor (minuto 00:28): “Listo señora Johanna vamos a validar acá la información (...)”

Asesor (minuto 00:43): “Se los desconectaron desde julio ¿sí? por mora, según lo que registra acá.

Usuaría (minuto 00:47): “Si señor”

Asesor (minuto 00:50): “y por qué motivo señora Johanna? ¿Es por qué te trasladaste de esta dirección o algo así?”

Usuaría (minuto 00:47): “Porque, si señor, en la nueva vivienda ya tengo el servicio de internet.”

Asesor (minuto 01:29): “Señora Johanna muy amable por su espera en la línea, te hago una pregunta, ¿en la nueva dirección donde ... ya tienes el servicio de claro o es de otro operador?”

Usuaría (minuto 01:38): “Con otro operador.”

(...)

Asesor (minuto 07:45): “Muy amable por la espera en la línea señora Johanna muy amable por su espera en la línea, ya te acabo de enviar un mensaje de texto al número que me registraste, entonces, por favor confírmame en el cuerpo de mensaje tiene que aparecer un número para que me lo indiques por favor, esa es la validación de titularidad.”

Usuaría (minuto 08:00): “Entonces dame un segundo.”

Usuaría (minuto 08:22): “¿2640?”

Asesor (minuto 08:24): “¿2640? ¿ese fue el número?, listo, vamos a validar.”

Asesor (minuto 08:48): “Listo señora Johanna, ya me aparece entonces que como tal se realizó a validación de titularidad, entonces permítame por favor voy a dejarla con el área encargada ya para que realice el procedimiento. (...)”- Destacado fuera del texto.

Audio N° 833610013611614⁸⁵

Usuaría (minuto 00:05): “(...) Buenas tardes, mira hablas con Johanna Saray es que quiero averiguar eh ... ¿si mi solicitud de terminación de contrato de cancelación del servicio ya quedó radicada?”

Asesora (minuto 00:16): “¿me indicas tu número de cédula Saray?”

(...)

Asesora (minuto 00:35): “En este momento todavía aparece con servicios activos.”

Usuaría (minuto 00:38): “Yo llamé la semana pasada para cancelarlo, y me dijeron que había corte hasta el 2 de septiembre, pero quisiera saber si lo van a tomar.”

Asesora (minuto 00:50): “eh ¿quiere saber si lo van a tomar?”

Usuaría (minuto 00:53): “Ósea, si el 2 de septiembre si ya queda terminado porque pues ahorita me llegó la factura y supongo que la factura es de este mes de agosto y ya no me volverá a llegar factura ¿cierto?”

Asesora (minuto 01:07): “Si, ah espérame ... espérame que aquí hay una marcación ya te confirmo. ¿Le dijeron que hasta el 2 de septiembre ya quedaba cancelado el servicio?”

Usuaría (minuto 01:17): “Si, si señora, es más me dieron un número 2640.

⁸⁴ CD 1“Grabaciones”, Radicado No 18-225451-5. Folio 256.

⁸⁵ CD 1“Grabaciones”, Radicado No 18-225451-5. Folio 256.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Asesora: (minuto 01:24): “Bueno es que acá me indica que ehh querías hacer la cancelación, informas que por dificultades económicas y te dicen que es retenido y aceptas continuar con el servicio de televisión e internet, se gestiona inconveniente con (inaudible) se retiene cliente con beneficio del 20% por seis meses.

Usuaría (minuto 01:43): “eh no, no la semana pasada yo llamé y solicité que cancelan el servicio y e dijeron que iba hasta el 2 de septiembre, me dieron este número que te doy 2640 y porque yo al sitio a donde voy ya tengo la telefonía, entonces no, no necesitaría.

Asesor: (minuto 02:04): “No, entonces me tocaría transferirte nuevamente porque acá me aparece que te hicieron una retención del 20%.”

(...)- Destacado fuera del texto.

Indicó la investigada, que los servicios de la señora Mayra Johanna Saray se encuentran cancelados bajo la orden de trabajo N°256915566 desde el 02 de octubre de 2018 y que presenta un saldo pendiente de pago por la suma de \$109.716 correspondiente a la factura con referencia de pago N° 82288705 para el período del 2 de septiembre al 1 de octubre de 2018.

De lo anterior, para esta Dirección resulta dable concluir que:

- La investigada no brindó la atención adecuada a la solicitud de cancelación de los servicios efectuada por la usuaria el 09 de agosto de 2018, a través de la línea telefónica, comoquiera que habiendo sido clara en la primera comunicación frente a la necesidad de terminar la relación contractual y proceder con la desactivación de los servicios, la terminación del contrato se dio hasta el 2 de octubre de 2018.
- Que habiendo registrado su solicitud el 9 de agosto de 2018, es decir, antes del 1 de septiembre de 2018, fecha en la que debió finalizarse los servicios, el proveedor emitió la factura correspondiente al periodo comprendido entre el 2 de septiembre a 1 de octubre de 2018 por valor de \$109.716, el cual en su sistema a la fecha de contestación de requerimiento se encontraban pendientes de pago.

12) CASO DE MARÍA VERONICA GALLEGO TORO. RADICADO N.º 18-242951.

Señaló el proveedor que: “Para la fecha del 28 de agosto de 2018 bajo PQR No. 672042009 CUN 4414-18-0000978917 (Sic) presento solicitud de cancelación de los servicios a corte de preaviso 01 de septiembre de 2018.”⁸⁶, acto seguido relacionó la siguiente captura de imagen:

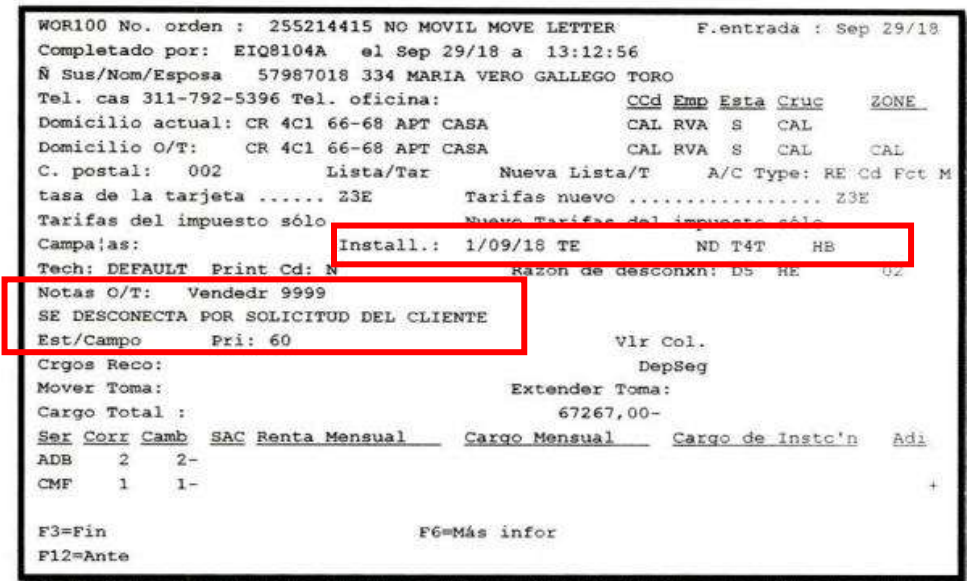


Imagen N.º 41
Fuente: Folio 270

Mediante radicado N°. 19-491346, el proveedor allegó alcance al requerimiento efectuado aportando copia del contrato suscrito con la usuaria⁸⁷. Valorados los argumentos expuestos por la investigada y las pruebas aportadas, esta Dirección advierte para el caso particular que, pese que los servicios fueron cancelados el 1 de septiembre de 2018, el proveedor generó facturas posteriores a esta

⁸⁶ Radicado N° 18-242951. Folio 269.
⁸⁷ Folio 1202 a 1232.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

fecha correspondientes a los períodos comprendidos entre el 1 de septiembre al 30 de septiembre y de 1 de octubre al 31 de octubre de 2018 por el valor de \$90.259 y \$22.992 pesos, respectivamente. Situación que resulta abiertamente contraria a las disposiciones del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

13) CASO DE MELISSA CRISTINA RUSSO COBA. RADICADO N.º 18-200603.

En este caso, COMCEL señaló que el contrato suscrito con la usuaria fue solicitado al archivo documental y que una vez ubicado sería allegado a la presente investigación. Acto seguido informó que: “(...) la solicitud presentada por el (Sic) usuario el 6 de agosto de 2018 se realizó el 02 de septiembre de 2018 bajo la orden de trabajo No. 254209684.”⁸⁸, para lo cual relacionó la siguiente imagen:

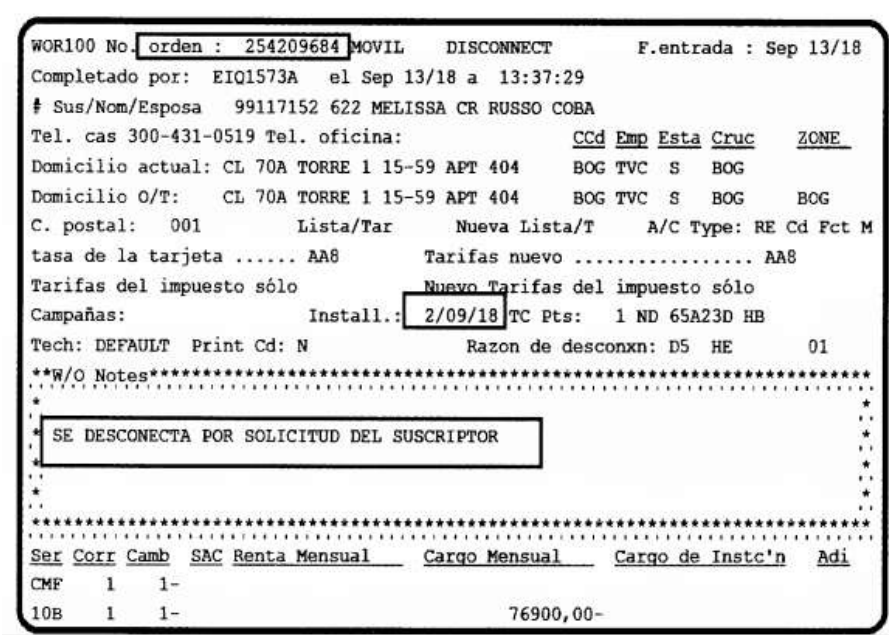


Imagen N.º 42
Fuente: Folio 284

De la misma forma, relacionó copia del audio de la llamada realizada el 6 de agosto de 2018, por la señora Melissa Russo, en la que se verificó lo siguiente:

Audio N° 880012009403289⁸⁹

Asesora (minuto 00:34): “(...) yo soy la última persona que la va a tender, para mí es un agrado atender su llamada, ¿sería tan amable de indicarme su número de cédula para acceder a la cuenta?”

(...)

Asesora (minuto 01:17): “Señora Melissa verifico, solamente tiene el servicio del internet ¿correcto?”

(...)

Usuaría Melissa Russo (en adelante usuaria): (minuto 01:35): “Sí, nada más eso”.

Asesora: (minuto 01:38) “¿Me puede indicar por favor señora Melissa su inconformidad? y ¿cómo podemos hacer para mejorar su experiencia con la compañía?”

Usuaría (minuto 01:45): “No, no hay ninguna forma es que yo me voy del país y no necesito el servicio.”

Asesora: (minuto 01:50): “Ya comprendo señora Melissa, y durante este tiempo ¿qué le ha parecido el servicio? ¿ha tenido algún inconveniente? ¿alguna falla con este?”

Usuaría (minuto 01:59): “No, ninguno, estoy bien.”

Asesora: (minuto 02:14): “¿y a qué país viaja señora Melissa?”

⁸⁸ Radicado N°. 18- 200603—3-0. Folio 283.
⁸⁹ CD 1“Grabaciones”, Radicado No 18-200603-3. Folio 283.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

(...)

Usuaría (minuto 02:27): “Esa es información confidencial que no te voy a dar”

Asesora (minuto 02:32): “Ya comprendo, si lo que ocurre es que eh como su solicitud es por viaje fuera del país tengo que llenar una encuesta y parte de las preguntas que me colocan aquí es esa ¿sí?”

Usuaría (minuto 02:42): “Sí, sí, pero esa es información confidencial que solo se la voy a dar a las autoridades migratorias y no a ustedes.

Asesora (minuto 02:49): “Ya, eeh señora Melissa ¿en los últimos dos meses usted ha recibido otro ofrecimiento por parte de otro operador o igual de Claro con beneficios mayores a los que tiene en el momento?”

Usuaría (minuto 03:02): “No, ninguna”.

Asesora (minuto 03:05): “¿Me puede indicar cuál ha sido su experiencia con el servicio, si positiva o negativa?”

(...)

Asesora (minuto 03:02): “¿y viaja por un tiempo específico señora Melissa?”

(...)

Asesora (minuto 04:01): “¿y ha utilizado señora Melissa las zonas Wifi en centros comerciales, hoteles, restaurantes que le brinda la compañía?”

(...)

Asesora (minuto 04:49): “Señora Melissa, quiero mencionarle considerando la antigüedad que usted tiene con el servicio, en caso que decidiera continuar con la cuenta o cederla, nosotros tenemos la opción de brindar un beneficio sobre su cuenta, donde igual con los 10 megas de internet únicamente pagaría cincuenta y ...

Usuaría (minuto 05:01): “No, no estoy interesada”.

Asesora (minuto 05:09): “Señora Melissa, su decisión de cancelar su servicio ¿es realmente porque se va de país o por algún otro ofrecimiento?”

Usuaría (minuto 03:02): “No, por eso yo no soy mentirosa y es lo que te estoy diciendo es porque me voy del país”.

(...)

Asesora (minuto 07:36): “Señora Melissa, muchísimas gracias por su amable espera en línea, continuamos con el proceso sí, pero lo que ocurre con el sistema en este momento es que para yo poder generar el radicado como le mencioné tengo que llenar la totalidad de la encuesta porque no me deja avanzar ¿sí?, entonces si usted no me permite realizarle la encuesta pues tendría que acercarse a un centro de atención a que le tomen la solicitud de cancelación,

Usuaría (minuto 08:35): ¿Qué información necesitas para cancelarla?

(...)

Asesora (minuto 08:37): “¿A qué país viaja?”

(...)

Asesora (minuto 09:06): “¿Viaja sola o en familia?”

Asesora (minuto 09:14): “¿Por cuánto tiempo viaja, un mes, tres meses, seis meses o más de 12 meses?”

(...)

Usuaría (minuto 11:17): “eh una pregunta, a dónde puedo llevar los equipos porque es que yo el 2 de septiembre ya no estoy en Colombia”.

Asesora (minuto 11:23): “Ya, en ese caso los puede dejar con algún vecino familiar para que los técnicos se hagan cargo del retiro, no necesariamente tienen que estar instalados en el

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

domicilio, pero de acuerdo a la información que manejo en la oficina no los están recibiendo.
(...)”- Destacado fuera del texto.

En relación con la conducta anterior, y ante el requerimiento efectuado por esta Superintendencia en el que se le pidió a **COMCEL** explicar las razones por las cuales se le efectuó esta “encuesta” a la usuaria, como requisito para la radicación y trámite de su solicitud de terminación del contrato, la investigada, afirmó: “De acuerdo a la validación en nuestro sistema de gestión se evidencia que la información solicitada a la usuaria fue el tiempo en que se iba del país para poder verificar si se podía realizar suspensión temporal del servicio.⁹⁰”.

Adicionó el proveedor que los servicios fueron cancelados el 2 de septiembre de 2018 bajo la orden de trabajo N° 254209684 y que la cuenta se encontraba al día en los pagos.

Entonces, se concluye que en el presente caso el proveedor estableció como condición para la radicación y trámite de la solicitud de cancelación, el diligenciamiento de una encuesta con preguntas que deja en evidencia la vulneración de los derechos de la usuaria.

14) CASO DE DELFIN CASTRO SEVILLANO. RADICADO N.º 18-78937.

El proveedor sostuvo que el usuario no presentó solicitudes de cancelación del servicio en el mes de diciembre de 2017, como se evidencia en la imagen adjunta:

CLG110I-1 Historia y Registro Llamadas Suscriptor

CASTRO, DELFIN SEVILLANO 92866375

CALI

CANCELADO
POR Activo

Telef: 316-444-4872

1=Seleccio

Fecha	Hora	Usuario	Razones	Notas
Feb 19/18	17:09:11	GBED0YAT	CAN	ESPOSA DE TT PRESENTA CAR
Feb 12/18	17:32:29	ECF9822B	CAN	A LA SEÑORA MIRYAN ESP
Ene 27/18	14:30:11	EIK9227B	CAN	SE COMUNICA AL BRA MIRIAM
Ene 27/18	14:25:12	EIQ5779A	PMY	DIRECCIONAMIENTO A SOPORT
Ene 27/18	13:35:06	ECF6279C	CTR	TT SE COMUNICA PARA
Ene 27/18	13:26:20	ECF6558A	CTA	
Ene 27/18	9:06:32	ECF0258C	CAN	SE COMUNICA MIRIAN DESEA
Abr 21/17	12:09:33	ECF6090A	CAR	MIRIAN JIMENEZ ESPOSA DE
Abr 07/17	7:32:45	ENR5758A	CTA	
Abr 06/17	12:48:35	ECF7374A	DIS	SE BRINDA SOPORTE A USUAR
Abr 06/17	12:31:14	ECF9446A	TSP	SE COMUNICA MIRIAM JIMENE
Abr 06/17	11:45:37	EIK3887A	CTA	SE CUELGA LLAMADA POR NO

Más...

Imagen N.º 43
Fuente: Folio 292

Acto seguido manifestó que los servicios del señor Delfín Castro fueron cancelados el 29 de marzo de 2018, razón por la cual relacionó la siguiente imagen:

WOR100 No. Orden : 244216859 MOVIL DISCONNECT F.entrada : Abr 25/18

Completado por: EIQ1573A el Abr 25/18 a 19:20:59

Sus/Nom/Esposa 92866375 322 DELFIN CASTRO SEVILLANO

Tel. cas 316-444-4872 Tel. oficina: 318-736-1629 CCd Emp Esta Cruc ZONE

Domicilio actual: CL 49 21-04 APT 101 CAL RVA S CAL

Domicilio O/T: CL 49 21-04 APT 101 CAL RVA S CAL CAL

C. postal: 002 Lista/Tar Nueva Lista/T A/C Type: RE Cd Fot M

tasa de la tarjeta AA99 Tarifas nuevo AA99

Tarifas del impuesto sólo Nuevo Tarifas del impuesto sólo

Campañas: Instal.: 29/03/18 TC Pts: 1 ND T20 HB

Tech: DEFAULT Print Cd: N Razon de desconxn: D7 HE 02

W/O Notes**

SE DESCONECTA POR SOLICITUD DEL SUSCRIPTOR

Ser Corr Camb SAC Renta Mensual Cargo Mensual Cargo de Instc'n Ad:

ADB 3 3- 4728,00-

CMF 1 1-

F3=Fin F6=Más infor

F12=Ante F15=Telephone

Imagen N.º 44
Fuente: Folio 292

⁹⁰ Radicado No. 18.200603-3. Folio 284.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Así las cosas, con base en lo manifestado por el proveedor quien señaló que el usuario presentó su solicitud de terminación de contrato el 19 de febrero de 2018 y teniendo en cuenta que el corte del ciclo de facturación eran los primeros de cada mes, la cancelación debió ejecutarse el 1 de marzo de 2018 tal y como se señala en la captura anterior; sin embargo, el proveedor afirma que solo hasta el 29 de marzo de 2018.

Aunado a lo anterior, esta Dirección observó que con posterioridad a dicha fecha el proveedor generó dos facturas con referencia de pago N° 92866375, correspondientes a los períodos comprendidos entre el 1 de abril al 31 de abril de 2018⁹¹ y el 1 de mayo al 31 de mayo de 2018⁹² por valor de \$99.777 y \$28.028, respectivamente.

15) CASO DE LUCY AMANDA PATIÑO. RADICADO N.º 18-78997.

Afirmó la investigada que el 26 de enero de 2018, se recibió la solicitud de cancelación por parte de la señora Lucy Patiño bajo la PQR 637027662, la cual se ejecutó el 2 de febrero de 2018, de acuerdo al ciclo de facturación, bajo la orden de trabajo N° 2398000321, para lo cual aportó la imagen que se expone continuación:

WOR100 No. orden : 239800321 NO MOVIL MOVE LETTER F.entrada : Feb 21/18
Completado por: ECF5740C el Feb 21/18 a 14:24:12
Sus/Nom/Esposa 95696175 11 LUCY AMAND PATIÑO NAVAS
Tel. cas 1-307-0723 Tel. oficina: 310-561-9313 CCd Emp Esta Cruc ZONE
Domicilio actual: CR 16 TORRE 7 127-81 APT 502 BOG TVC S BOG
Domicilio O/T: CR 16 TORRE 7 127-81 APT 502 BOG TVC S BOG BOG
C. postal: 001 Lista/Tar Nueva Lista/T A/C Type: RE Cd Fct M
tasa de la tarjeta BV99 Tarifas nuevo BV99
Tarifas del impuesto sólo Nuevo Tarifas del impuesto sólo
Campañas: Install.: 2/02/18 RX ND 1A3013 HB
Tech: DEFAULT Print Cd: N Razon de desconxn: D3 HE 01
Notas O/T: Vendedr 9999
SE DESCONECTA POR MOTIVO VOLUNTARIO
Est/Campo Pri: 60 Vlr Col.
Crgos Reco: DepSeg
Mover Toma: Extender Toma:
Cargo Total : 200987,00-
Ser Corr Camb SAC Renta Mensual Cargo Mensual Cargo de Instc'n Adi
ADB 3 3- 4310,00-
AVA 3 3- 43194,00- +
F3=Fin F6=Más infor
F12=Ante F15=Telephone

Imagen N.º 45
Fuente: Folio 310

En adición a lo anterior, COMCEL indicó que con posterioridad a dicha fecha – 2 de febrero de 2018 – no se generaron cobros adicionales sobre la cuenta de la usuaria; pero contrario a lo manifestado por aquél, esta Dirección con ocasión a la queja presentada por la señora Lucy Patiño radicada con el N° 18- 78997-0⁹³, tuvo conocimiento de la factura con referencia de pago N° 9569615 correspondiente al período comprendido entre el 02 de febrero al 1 de marzo de 2018 en el que se cobraron los servicios por valor de \$200.987, tal como se evidencia a continuación:

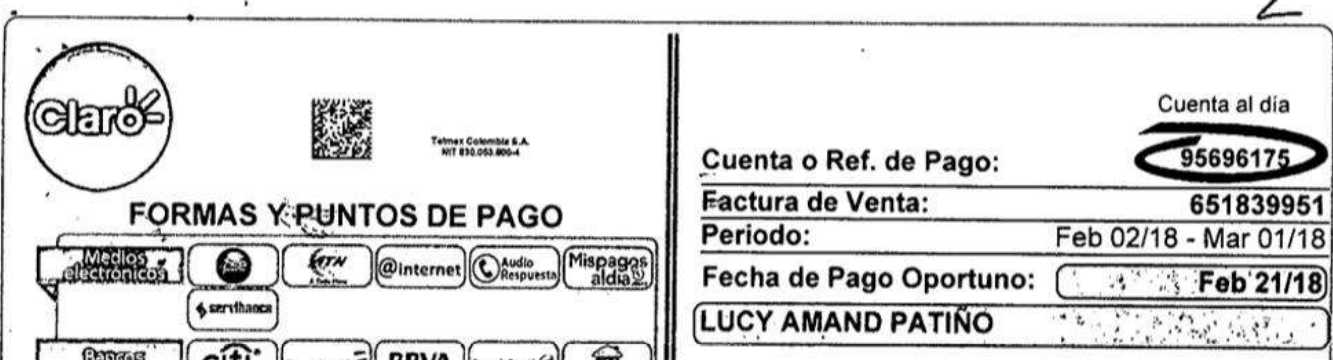


Imagen N.º 46
Fuente: Folio 306

⁹¹ Radicado N° 18-78937-3-0 Folios 301 a 302.
⁹² Radicado N° 18-78937-3-0 Folios 303 a 304.
⁹³ Folio 306.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

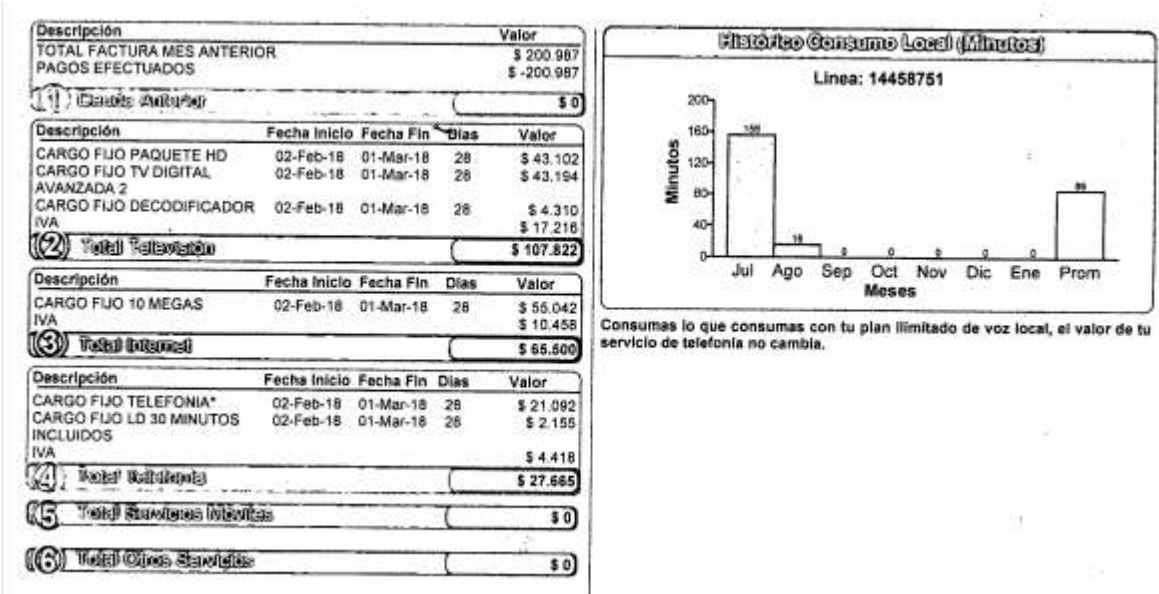


Imagen N.º 47
Fuente: Folio 306 transverso.

Valor a Pagar \$ 200.987

Claro

Forma de Pago: ☐ Efectivo ☐ Cheque
Cod. Bco. No. Cheque

QR Code

Lucy Amand Patiño CC 41548051

Cuenta o Ref. de Pago: **95696175**

Factura de Venta: 651839951

Fecha de Factura: Feb 03/18

Periodo: Feb 02/18 - Mar 01/18

Fecha de Pago Oportuno: Feb 21/18

Valor a Pagar \$ 200.987

Importante: Cuida tu historia crediticia pagando siempre hasta la fecha de pago oportuno y evita ser reportado negativamente en las centrales de riesgo.

Imagen N.º 48
Fuente: Folio 306 transverso.

De lo anterior se desprende que posterior a la fecha en la que se materializó la desconexión de los servicios, la investigada continuó generando cobros posteriores.

16) CASO DE MARTHA CECILIA TOVAR. RADICADO N.º 18-116972.

Que esta Dirección tuvo conocimiento de la inconformidad presentada por la señora Martha Tovar en relación con el trámite recibido a su solicitud de cancelación de los servicios, pues sostuvo que: “Desde septiembre de 2017 vengo solicitando la cancelación de los servicios (...) En enero volví a solicitar que me los cancelaran y como consta en la carta que adjunto me indican que a partir del 2 de febrero no me cobraran más y que serán suspendidos los servicios. (...) me informan que la cuenta se envió a cobro (Sic) juridido (...) La carta es muy clara de parte de ustedes que serán suspendidos cobro y servicios después del 2 de febrero/2018.”

De igual manera, en el transverso del escrito de denuncia, la usuaria reiteró: “(...) en fecha del 18 de enero de 2018, solicité la cancelación que le anexo donde indica que a partir del 2 de febrero no me generaran ningún cobro, en este momento no se ha retirado el servicio y me siguen cobrando. (...)”, para tal fin acompañó su denuncia con copia de la respuesta dada por el proveedor fechada de 18 de enero de 2018, tal como se relación a continuación:

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

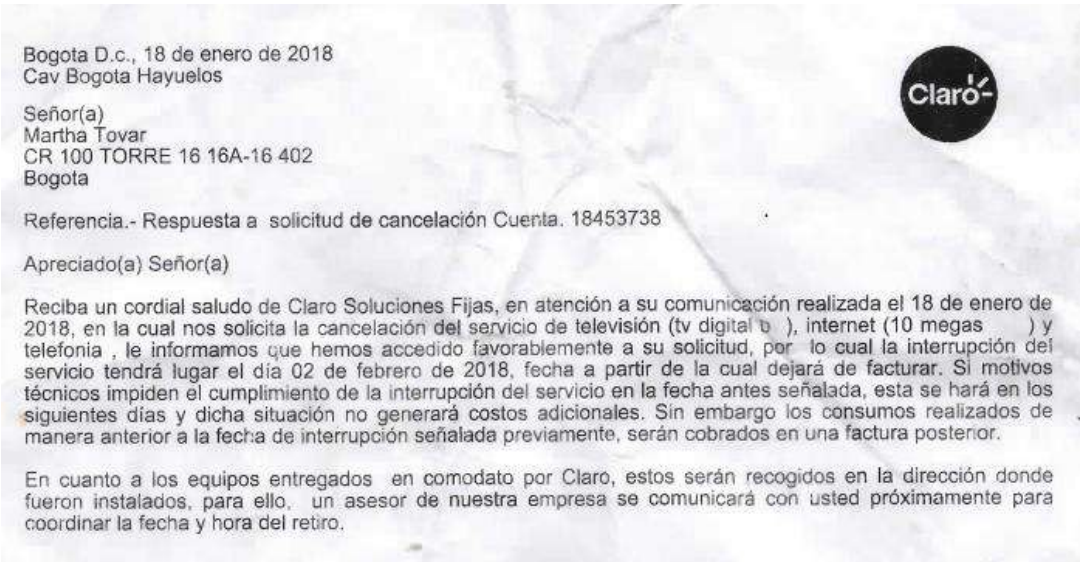


Imagen N.º 49
Fuente: Folio 337

La señora Martha Tovar, también aportó copia de la factura con referencia de pago N° 18453738, correspondiente al período de facturación del 2 de febrero al 1 de marzo de 2018, por un valor total de \$122.714.



Imagen N.º 50
Fuente: Folio 338 transverso.

En este orden de ideas, resulta claro que el proveedor habiendo recibido la solicitud de terminación de la usuaria el 18 de enero de 2018, le informó que la cancelación se haría de acuerdo al corte del ciclo de facturación el 2 de febrero de 2018, no obstante, generó factura correspondiente al período comprendido entre el 02 de febrero y 1 de marzo de 2018, por valor de \$122.714, es decir posterior a esta fecha de cancelación de los servicios.

17) CASO DE JAVIER JESÚS PEÑA BETTS. RADICADO N.º 18-277356.

En el presente caso, expresó el usuario que: “(...) el día 8 de Agosto, solicite (Sic) cancelación de los servicios por ustedes prestados en la ciudad de Cartagena, (...) sucede que me han seguido generando facturas de dicha línea, me dirijo a ustedes nuevamente para hacer este reclamo e instauró un PQR en las oficinas del centro comercial portal 80, me dicen que para el 23 de octubre aproximadamente me están dando respuesta, pero al ir a las oficinas el día 26 de Octubre me encuentro con la sorpresa que no han respondido el PQR y por el contrario me salen cobrando (Sic) más facturas. (...)”⁹⁴.

En adición a lo anterior, el usuario mediante el complemento N° 18-277356—1-0, mencionó “(...) aducen haber respondido a mi correo en donde me solicitan que les envíe un soporte emitido por el CAV (Sic) Áy que según ellos me fue entregado y (Sic) también Áme salen cobrando(Sic) mas facturas.(...)”⁹⁵; por lo cual, adjuntó copia de la comunicación identificada con el consecutivo N° RVA 1000-02579395 del 17 de octubre de 2018, en el que se advirtió lo siguiente:

⁹⁴ Folio 350.
⁹⁵ Folio 353.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

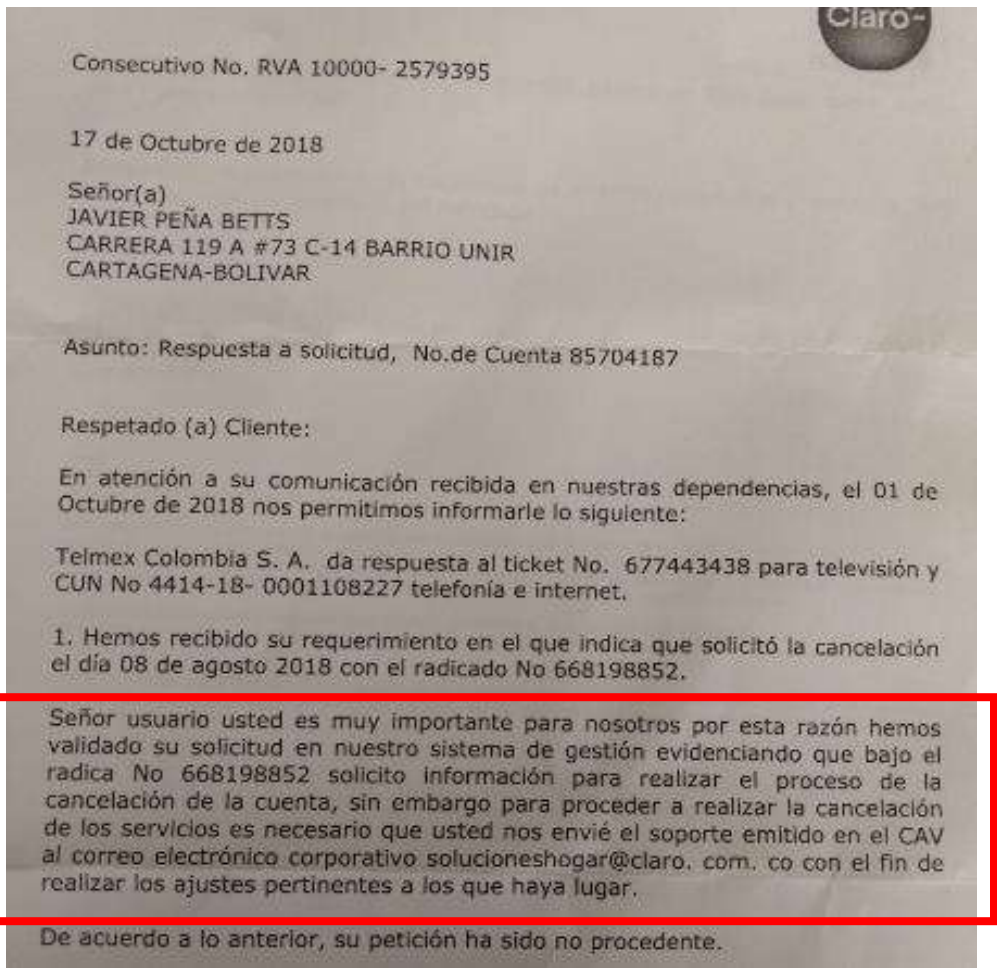


Imagen N.º 51
Fuente: Folio 357

De lo anteriormente expuesto, se desprende que el usuario se comunicó con el proveedor el 8 de agosto de 2018, con el propósito de solicitar la cancelación de sus servicios, pero el proveedor omitió recibir su solicitud en dicha fecha. En consecuencia, no atendió ni tramitó la cancelación de los servicios oportunamente, además, siguió generando facturas con posterioridad a surgir la obligación de dar por terminado los servicios, desconociendo la voluntad del usuario.

18) CASO DE JORGE ANTONIO GÓNGORA RENGIFO. RADICADO N.º 18-162159.

En este caso **COMCEL** señaló⁹⁶ que el 13 de abril de 2018, el señor Jorge Góngora se comunicó a la línea telefónica de atención al usuario en la que solicitó la cancelación del servicio la cual fue registrada bajo PQR 649653286, por lo cual relacionó la siguiente imagen:

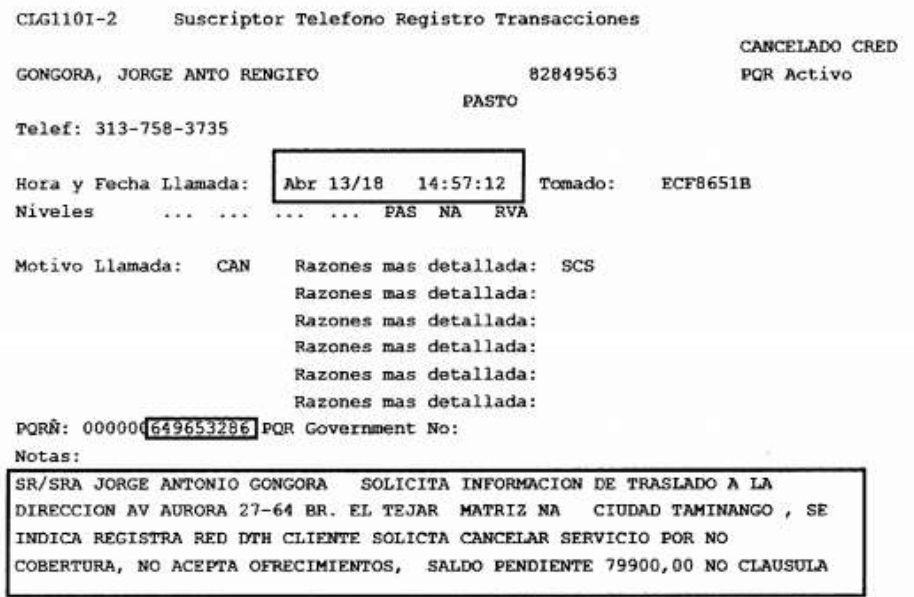


Imagen N.º 52
Fuente: Folio 357

⁹⁶ Radicado N° 18-162159—3-0. Folio 363.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Igualmente, informó que los servicios quedaron cancelados el 7 de junio de 2018, bajo la orden de trabajo N° 247037319, en constancia de lo anterior relacionó la siguiente imagen:

CTS000-16-1

CONSULTA DE SUSCRIPTORES

Pending POR in 00012 Days

82849563

CANCELADO

Servicios Actual N

234 JORGE ANTO GONGORA RENGIFO

Division.....: REG VALLE

Comunidad: PAS PAS

Cd.Facturacion MENSUAL

(Unid) 313-758-3735

(Ofic) RSch: 9KI TXR:

(3rd) 315-224-7314 RVA / PAS PASTO

Dia de cargo :

Ult fecha de cargo Jun 01/18 Fecha de digitacion Feb 13/17

Fecha de instalacin

Fech.Ultima factura: Jul 01/18 Motivo desconexion : POR NO PAGO CART

Total Ultim.Factura: 95878,00 Fecha de desconexion : Jun 07/18

Ult. fecha de pago : Abr 14/18 Ultima OT o LLS : 247037319 6839918

Ultimo Pago hecho : 79900,00 Fecha Ultima OT o LLS: Jun 07/18 Abr 03/18

Saldo actual :

Renta mensual : 79900,00

Imagen N.º 53
Fuente: Folio 364

Señaló además que, emitió facturación en los meses de mayo, junio y julio de 2018⁹⁷, pese a lo anterior precisó que para el 4 de julio de 2018, efectuó ajustes por valor de \$95.878, dejando la cuenta sin saldos pendientes.

De igual manera, allegó copia de la respuesta dada al usuario con el consecutivo N° SPV 10000-2439706 fechado del 4 julio de 2018⁹⁸ en el que se advirtió:

Estimado cliente, usted es muy importante para nosotros, razón por la cual damos respuesta a su siguiente requerimiento:.

Solicito el retiro de los servicios en el mes de marzo de 2018 donde se aseguró que el servicio seria retirado a fecha de corte.

Le informamos lo siguiente:.

Cuando el suscriptor manifieste su deseo de terminar el contrato TICs, Telmex suspenderá el servicio al vencimiento del período de facturación en que se encuentra si el suscriptor manifiesta su intención con una antelación mínima de tres (3) días hábiles a la fecha del vencimiento del periodo de facturación, en caso contrario el servicio se suspenderá al siguiente corte de facturación en que se conozca la decisión del suscriptor.

Su solicitud de cancelación fue registrada el 26 de marzo motivo por el cual su suscripción debió ser cancelada de acuerdo a su ciclo de facturación el 01 de mayo de 2018, sin embargo por inconsistencias en nuestro sistema de gestión servicio fue cancelado el día 07 de junio de 2018, motivo por el cual hemos realizado los ajustes correspondientes sobre los valores facturados del día 01 de mayo al día 07 de junio por valor de \$ 95. 878 IVA incluido.

Imagen N.º 54
Fuente: Folio 367

Así las cosas, concluye esta Dirección que, el proveedor omitió interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación siguiente en que conoció la solicitud del usuario y continuó generando facturación y cobros asociados a la cuenta.

19) CASO DE. LUZ ADRIANA MONDRAGÓN MATÍNEZ. RADICADO N.º 18-270114.

Que esta Dirección tuvo conocimiento de la inconformidad presentada por la usuaria en relación al trámite recibido a su solicitud de cancelación de los servicios, pues sostuvo que: “(...) el día de hoy realice dos llamadas solicitando esta cancelación del servicio (Sic) yÁ me tuvieron mas de 40 minutos en la línea telefónica en cada llamada, la primera se (Sic) corto y la segunda se "cayó" sin que me tramitaran la solicitud (...)”⁹⁹; asimismo, aportó copia de la respuesta dada por el proveedor a su petición registrada con Ticket N°.680809519 para televisión y CUN N°. 4414-18-0001199232 para Internet y telefonía:

⁹⁷ Folio 375 a 380
⁹⁸ Folio 367
⁹⁹ Folio 382 a 385.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Asunto: Respuesta PQR con No. de Cuenta : 62224878 TELMEX

Respetado (a) Cliente:

En atención a su comunicación recibida en nuestras dependencias el día 18 de octubre de 2018 , nos permitimos informarle lo siguiente: a la siguiente Petición :

Telmex Colombia S.ÁA.Á da respuesta al Ticket No.Á 680809519 para Televisión Y CUN No.Á 4414-18-0001199232 para internet y telefonía En respuesta a su comunicación recibida el día 18 de octubre de 2018, en la cual nos solicita la cancelación de los servicios de Internet, nos permitimos informarle que para proceder a gestionar su solicitud, agradecemos remitir fotocopia de la cédula de ciudadanía del titular de la línea, la cual puede remitir a través del mismo medio.

Imagen N.º 55
Fuente: Folio 384

De acuerdo a lo anterior, esta Dirección concluye que la señora Luz Adriana Mondragón no recibió la atención oportuna a la solicitud de finalización de los servicios que pretendía realizar a través de línea de atención al usuario, por lo que tuvo que comunicarse a través de la oficina virtual del proveedor.

20) CASO DE LUIS FERNANDO SERNA CARDENAS. RADICADO N.º 18-165270.

Afirmó la investigada que los días 13 de abril y 30 de mayo de 2018, el usuario se comunicó a través de la línea de atención telefónica con el fin de solicitar la cancelación de los servicios, en este sentido, relacionó las imágenes relacionadas seguidamente:

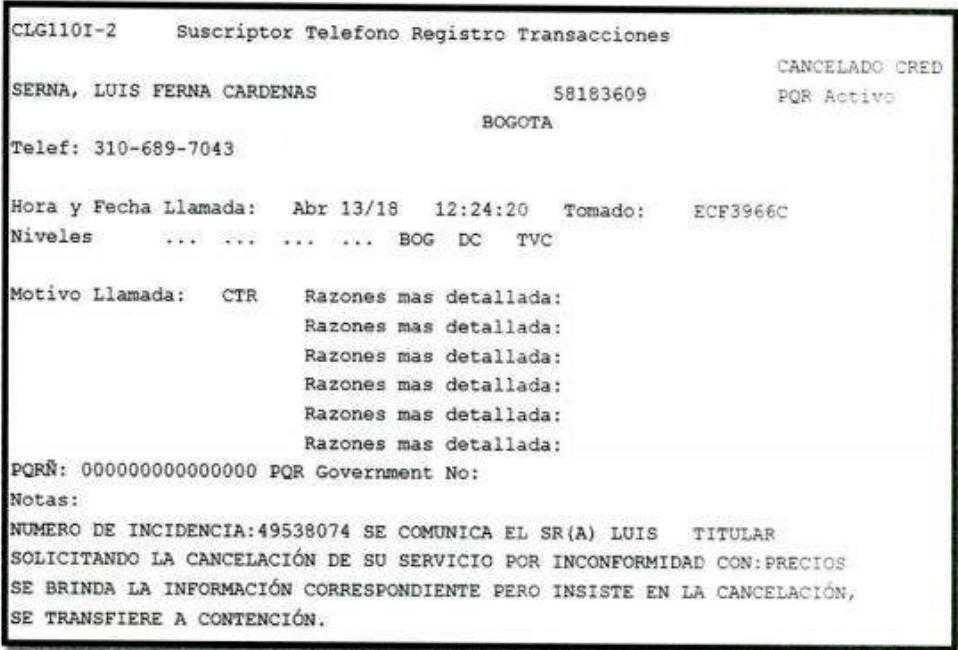


Imagen N.º 56
Fuente: Folio 390

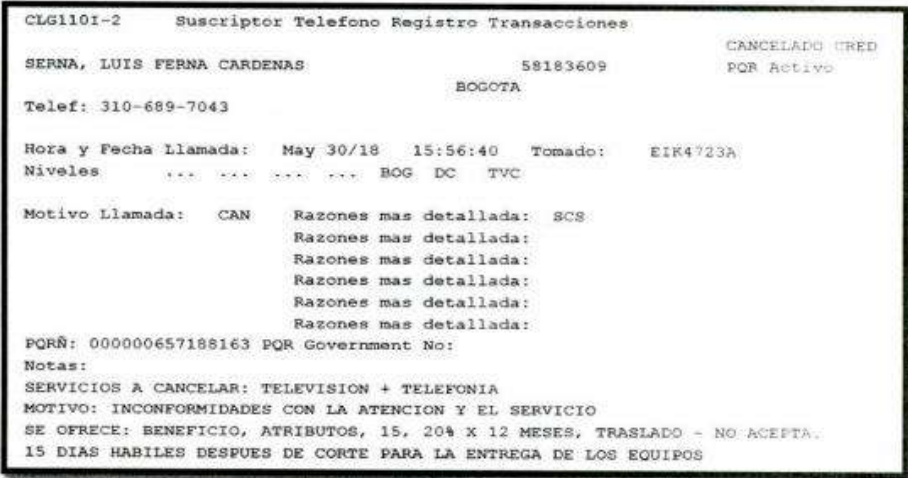


Imagen N.º 57
Fuente: Folio 390

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Acto seguido, informó que en atención a la solicitud del 30 de mayo de 2018, los servicios fueron cancelados el 2 de julio de 2018 bajo la orden N° 249185801, por lo cual reaccionó la siguiente imagen:

CTS000-16-1

CONSULTA DE SUSCRIPTORES

Fijo

N: 58183609

CANCELADO CRED

Servicios Actual N

132 LUIS FERNA SERNA CARDENAS

Division.....: BOGOTA

Comunidad: BOGOTA

BOG

Cd.Facturacion MENSUAL

(Unid) 310-689-7043

(Ofic) 310-689-7043

RSch: BV8T

TXR:

(3rd)

TVC / BOG BOGOTA

Dia de cargo

:

Ult fecha de cargo Jun 02/18

Fecha de digitacion Dic 28/16

Fecha de instalacin

Fech.Ultima factura: Jun 02/18

Motivo desconexion : NO GUSTA PRODUCT

Total Ultim.Factura:

89767,00

Fecha de desconexion : Jul 02/18

Ult. fecha de pago :

Jul 16/18

Ultima OT o LLS : 249185801

Ultimo Pago hecho :

89767,00

Fecha Ultima OT o LLS: Jul 02/18

Saldo actual

:

89767,00-

Imagen N.º 58
Fuente: Folio 391

Indicó además que, para el mes de junio de 2018, expidió la factura con referencia de pago N° 58183609 correspondiente al período comprendido entre el 2 de junio al 1 de julio de 2018 por valor de \$89.767. Sin embargo, **COMCEL** manifestó que mediante la decisión N° RVA 10000-2660462 la se reversó el pago de dicha factura dejando a disposición del usuario un saldo a favor por valor de \$89.767.

Por último, frente a la solicitud de la grabación de la llamada realizada por el usuario el 30 de mayo de 2018, el proveedor manifestó que no se contaba con la grabación y que una vez fuera ubicada sería llegada a la investigación. No obstante, revisado el acervo probatorio se echa de menos alcance con copia de la misma.

21) CASO DE BLANCA STELLA ARDILA MOLINA. RADICADO N.º 18-121064.

El proveedor relacionó la imagen del registro de la llamada efectuada por la usuaria el 5 de abril de 2018, en la cual solicitó la desconexión de sus servicios, según la descripción realizada por el proveedor en el ítem “Notas” se evidencia lo siguiente:

CLG1101-2

Suscriptor Telefono Registro Transacciones

CANCELADO

ARDILA, BLANCA STE MOLINA

92431808

PQR Activo

MEDELLIN

Telef: 4-217-3079

Hora y Fecha Llamada:

Abr 05/18 20:54:37

Tomado: ECF5246C

Niveles

...

MED AN RAN

Motivo Llamada: CAN

Razones mas detallada: ICS

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

Razones mas detallada:

PQRN: 00000648340042

PQR Government No:

Notas:

SRA BLANCA ARDILA TITULAR INDICA QUE SE HA ESTADO COMUNICANDO DESDE EL DIA 19 MARZO SOLICITO CANCELACION DEL SERVICIO Y SE LE GENERO FACTURA PARA EL MES DE ABRIL SE LE INDICA NO HAY RADICACION DE CANCELACION, SE LE INDICA COMUNICARSE EN HORARIOS HABILES DE ATENCION CLIENTE CRITICO

Imagen N.º 59
Fuente: Folio 400

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Aunado a lo anterior, señaló: “(...) que la solicitud de cancelación (...) fue registrada bajo el PQR645629219, donde posteriormente el 03 de mayo fueron suspendidos los servicios.”¹⁰⁰; para lo cual allegó la siguiente imagen:

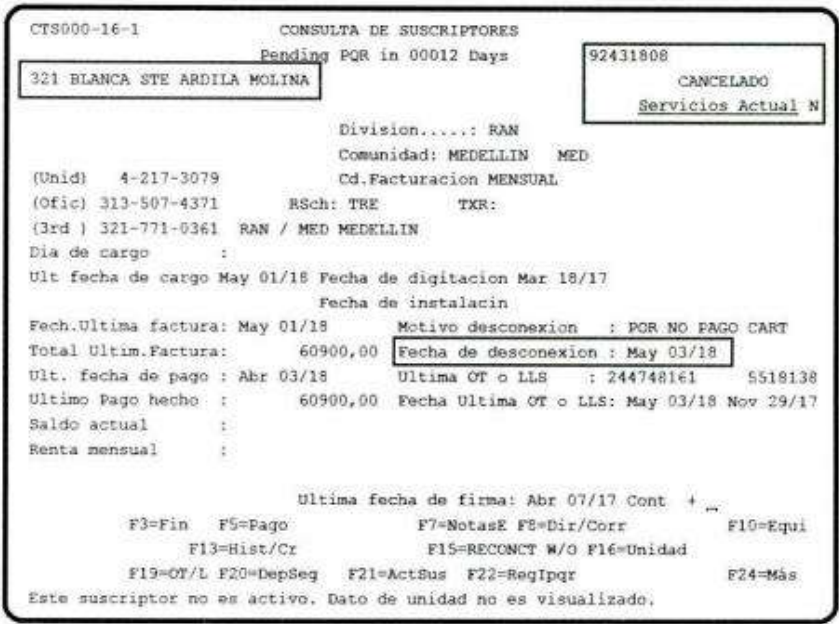


Imagen N.º 60
Fuente: Folio 411

Del mismo modo, el proveedor informó que generó facturas para los meses de abril y mayo de 2018 correspondiente al servicio del mes de abril por valor de \$ 60.900 IVA incluido, no obstante, este valor fue ajustado el 18 de junio de 2018, quedando sin saldos pendiente de pago.

De otra parte, el proveedor aportó copia de la grabación N° 812118036004068 correspondiente a la llamada efectuada el 19 de marzo de 2018, cuyo contenido es el siguiente:

Usuaría Blanca Stella Ardila Molina (en adelante usuaria) (minuto 00:18): “(...) Estoy llamando porque voy a desconectar el internet, ¿sí?”

Asesora (Minuto 00:21): “¿Cómo perdón?”

Usuaría (Minuto 00:24): “Voy a desconectar el internet”.

Asesora (Minuto 00:26): “¿Quiere cancelar los servicios?”

Usuaría (Minuto 00:24): “Sí, cancelar los servicios de internet”.

Asesora (Minuto 00:31): “Ok bueno señora, un momento por favor no se vaya a retirar, me regala por favor ... ¿es usted la titular de la línea?”

Usuaría (Minuto 00:38): “Sí, como no.”

Asesora (Minuto 00:14): “¿Me confirma es tan amable su número de cédula?”

(...)

Asesora (Minuto 00:49): “Un momento por favor no se vaya a retirar voy a validar la información.”

(...)

Asesora (Minuto 00:13): “Muchas gracias por su permanencia en la línea Señora Blanca, en este momento le voy a regalar la la información de la cancelación ya que en este momento no podría transferirle o llevarle a cabo la ... la cancelación de su servicio porque en este momento la ... el área encargada de cancelación pues ya ... ya se ha retirado, ya debería ... debe de mañana debe de llamar el día de mañana a partir de las 8 de la mañana, ¿de acuerdo?”

(...)

Usuaría (Minuto 01:46): “¿De qué horas a qué horas trabaja, entonces, ese sector, para cancelar?”

Asesora (Minuto 01:50): “De ocho a ocho, pero en (inaudible) hasta las 6, de la tarde”.

¹⁰⁰ Radicado N°18-121064—4-0. Folio 410.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

(...)

Asesora (Minuto 01:59): “Si señora, debe de llamar mañana ... a partir de las 8 de la mañana ¿de acuerdo?”

Usuaría (Minuto 02:06): “¿y tú no me puede dejar de una vez la petición ahí escrita?”

Asesora (Minuto 01:59): “No señora, debe de transferirla al área encargada porque si no, no se llevaría a cabo el proceso

(...)

Asesora (Minuto 02:30): “Bueno le ... le confirmo, de todas maneras, señora blanca usted puede solicitar la cancelación de los servicios 3 días hábiles antes de la fecha de corte ¿de acuerdo?, sin contar con la fecha ... con la, sin contar la fecha de la llamada y la fecha de y la fecha del proceso ¿de acuerdo?”

Usuaría (Minuto 02:52): “Yo llamé hace más 15 días, y me dijeron que tenía que esperar que porque tenía que esperar después de que ... de que... de que se cumpliera la fecha, pero yo no sé qué fecha se cumple, entonces yo he estado con problemas con situaciones de salud y a mí a la fecha (inaudible) entonces no sé por qué (inaudible) hace más de 15 días (inaudible) no entiendo por qué?”

Asesora (Minuto 03:15): Bueno de todas maneras ... de todas maneras señora Blanca, el día de mañana se puede comunicar al horario de 8 de la mañana a 8 de la noche (...)¹⁰¹ - Destacado fuera del texto.

De igual manera, en la grabación N° 880006036493648, se advirtió:

Usuaría (Minuto 00:17): “(...) te estoy llamando porque yo ya había llamado anteriormente porque voy a cancelar el servicio de internet. Entonces me dijeron que no, que esperara después del 14 yo he estado muy ocupada he estado con tratamientos médicos y entonces ayer llamé y que ustedes ya se habían ido y me dieron un radicado, entonces yo quiero por favor para cancelar el internet.”

Asesora (Minuto 00:39): “¿el servicio de internet?”

Usuaría (Minuto 00:38): “Sí,”

Asesora (Minuto 00:42): “De acuerdo ¿Me puede indicar la cédula de la persona titular?”

(...)

Asesora (Minuto 00:49): “¿A nombre de quien se encuentra el servicio, señora Blanca?”

(...)

Asesora (Minuto 01:40): “Bueno entonces en ese caso voy a realizar... voy a dejar notas claras en la cuenta con respecto a la solicitud que me está indicando y la transferiría al área encargada de cancelación, ¿me puede indicar los motivos por los cuales desea cancelar el servicio?”

Usuaría (Minuto 01:50): “Por qué me voy de acá, me voy a cambiar”

Asesora (Minuto 01:53): “De acuerdo ¿se va de ciudad o se va de residencia?”

Usuaría (Minuto 01:56): “No, no me voy de residencia, si, en el otro sitio donde voy tienen internet, entonces para que voy a pagar más.”

(...)

Asesora (Minuto 03:08): “Muchas gracias por su amable espera en la línea. Listo, en este momento ya le solicité la transferencia al área encargada de cancelación (...)”- Destacado fuera del texto.

En la grabación N° 880006036674589, también se encontró que:

Usuaría (Minuto 01:37): “(...) Mire yo tengo un servicio de internet con ustedes que se cumple este mes, ¿claro?, lo voy a cancelar yo ya tengo el radicado aquí lo tengo”

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Asesora (Minuto 01:40): “Sí”

Usuaría (Minuto 01:46): “entonces para a ver si vienen por el modem o ¿qué más tengo que hacer?”

Asesora (Minuto 01:52): “Perfecto, ¿Cuál es el número de documento o cedula del titular?”

(...)

Asesora (Minuto 04:10): “Le agradezco por su amable permanencia en la línea Señora Blanca. Me confirma por favor ¿cuál es ese número de radicado que usted tiene?”

Usuaría (Minuto 04:20): “¿Número de qué?”

Asesora (Minuto 04:22): “De radicado que usted me dice tiene, ¿me lo confirma?”

(...)

Asesora (Minuto 05:26): “Le agradezco por su amable permanencia en la línea señora Blanca, bueno en este momento yo estoy verificando en el sistema y me registra que ese número de radicado fue el día 19 de marzo ¿sí?, pero ese día no se le pudo generar la transferencia con el área encargada porque usted no se estaba comunicando dentro de los horarios establecidos para la atención en la línea de cancelaciones, ¿correcto?”

(...)

Asesora (Minuto 05:53): “El número de radicada señora Blanca que usted me está informando pertenece a una llamada en el cual se le informó que en ese momento no se le podía hacer el proceso de cancelación porque la línea de ese ... de ese proceso ya no se encontraba disponible ¿correcto?, es decir, en este momento su servicio señora Blanca no tiene una solicitud de cancelación.”

(...)

Asesora (Minuto 06:25): “No señora en este momento no está la solicitud de cancelación?”

Usuaría (Minuto 06:27): “Entonces ¿qué hago pues?”

Asesora (Minuto 06:34): “Pues si usted desea, en este momento podría generarla.”

(...)- Destacado fuera del texto.

Así mismo, en los documentos adjuntos en la respuesta N°. 18-121064—4-0¹⁰², se evidenciaron los registros de las llamadas hechas por la usuaria los días 19 de marzo; 5 y 6 de abril de 2018, en los que en el apartado “Notas” se constata la información suministrada por lo asesores en cuanto que la usuaria se encontraba fuera del horario de atención y la imposibilidad de dar trámite a su solicitud.

Con base en las pruebas anteriormente relacionadas, debe concluirse indiscutiblemente, que:

- El proveedor no brindó la atención adecuada a la solicitud de cancelación de los servicios realizada por la usuaria el 19 marzo de 2018 a través de la línea telefónica, a pesar que se comunicó dentro del horario de atención establecido por la regulación.
- Habiendo sido clara en la primera comunicación frente a la necesidad de terminar la relación contractual y proceder con la desactivación de los servicios, la usuaria se comunicó varias veces sin que su solicitud fuera atendida.
- De igual manera, el proveedor generó facturas posteriores a la fecha en la que debió suspender los servicios y en consecuencia también el cobro.

22) CASO DE DERLY ANDREA VEGA ARDILA. RADICADO N.º 18-121328.

Frente al particular, la investigada afirmó que la usuaria solicitó la cancelación el 16 de abril de 2018 bajo la incidencia N° 49675733, tal y como se observó en la imagen que relacionó:

¹⁰² Folios 421 a 423 se encuentra copia del registro de transacciones a través de la línea telefónica de atención al usuario.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

CLG1101-2	Suscriptor Telefono Registro Transacciones	ACTIVO
VEGA, DERLY ANDR ARDILA	83058305	PQR Activo
CL 12A TORRE 16 71C-61 APT 401	BOGOTA	
Telef: 316-615-9143		
Hora y Fecha Llamada:	Abr 16/18 16:02:56	Tomado: ECF1713A
Niveles	 BOG DC TVC	
Motivo Llamada:	CTR	Razones mas detallada:
		Razones mas detallada:
		Razones mas detallada:
		Razones mas detallada:
		Razones mas detallada:
		Razones mas detallada:
PQRN: 0000000000000000	PQR Government No:	
Notas:		
NUMERO DE INCIDENCIA: 49675733 SE COMUNICA EL SR(A) DERLY TITULAR SOLICITANDO LA CANCELACIÓN DE SU SERVICIO POR INCONFORMIDAD CON: COSTOS SE BRINDA LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE PERO INSISTE EN LA CANCELACIÓN, SE TRANSFIERE A CONTENCIÓN.		

Imagen N.º 61
Fuente: Folio 444

Y acto seguido añadió: “Se evidencia que la cancelación de los servicios no se ejecutó para el mes de abril de 2018, (Sic) no obstante la usuaria continuaba disfrutando el servicio, sin inconformidad alguna toda vez que no se evidencia una nueva comunicación en días posteriores. (...) Solo para el 21 de noviembre de 2018 cliente manifiesta nuevamente su intención de cancelación por motivos económicos.”; para lo cual adjuntó la siguiente imagen:

CLG1101-2	Suscriptor Telefono Registro Transacciones	ACTIVO
VEGA, DERLY ANDR ARDILA	83058305	PQR Activo
CL 12A TORRE 16 71C-61 APT 401	BOGOTA	
Telef: 316-615-9143		
Hora y Fecha Llamada:	Nov 21/18 15:34:05	Tomado: ECF5113F
Niveles	 BOG DC TVC	
Motivo Llamada:	CTR	Razones mas detallada:
		Razones mas detallada:
		Razones mas detallada:
		Razones mas detallada:
		Razones mas detallada:
		Razones mas detallada:
PQRN: 0000000000000000	PQR Government No:	
Notas:		
NUMERO DE INCIDENCIA: 59304518 SE COMUNICA EL SR(A) DERLY TITULAR SOLICITANDO LA CANCELACIÓN DE SU SERVICIO POR INCONFORMIDAD CON: SE BRINDA LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE PERO INSISTE EN LA CANCELACIÓN, SE TRANSFIERE A CONTENCIÓN.		
F3=Sali F12=Anterior F22=Anticip F14=Muestra PQR		

Imagen N.º 62
Fuente: Folio 445

Vale la pena señalar también, que pese a que, el proveedor en la respuesta al numeral 1 del requerimiento efectuado¹⁰³ manifestó que se adjuntaba contrato grabado celebrado con la señora Derly Vega, en dicha respuesta no se encontró copia del mismo.

En este orden de ideas, debe decirse que no es de recibo para esta Dirección el argumento expuesto por la investigada, pues sin perjuicio de que la usuaria con posterioridad haya aceptado el ofrecimiento del proveedor, lo que resulta claro en este caso, es que **COMCEL** omitió interrumpir el servicio en atención a la solicitud de cancelación efectuada el 16 de abril de 2018, fecha en la que surgió la obligación de este para dar por terminada la obligación contractual. Por lo tanto, la expresión. “(...) no obstante la usuaria continuaba disfrutando el servicio, sin inconformidad alguna vez que no se evidencia una nueva comunicación en días posteriores.”; no es argumento válido que justifique una conducta abiertamente trasgresora de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

23) CASO DE JENNY ALEXANDRA GÓNGORA MARTÍNEZ. RADICADO N.º 17-44959.

El proveedor en la respuesta identificada bajo el radicado N° 17- 44959—3-0, sostuvo que el 15 de febrero de 2017, la usuaria se comunicó a fin de solicitar la cancelación del servicio pospago de su

¹⁰³ Radicado N° 18-121328—7-0. Folio 443.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

línea móvil y, que en efecto se le informó que en las siguientes 24 a 48 horas hábiles se comunicaría con ella para efectuar la cancelación del plan; para lo cual adjuntó la siguiente imagen:



Imagen N.º 63
Fuente: Folio 502

Asimismo, manifestó que el 20 de febrero de 2017 la señora Jenny Góngora se comunica nuevamente solicitando el cambio a prepago de su línea móvil e indica que ella lo había solicitado desde el 15 de febrero de 2017, por lo que se programó el cambio del plan para el corte del 27 de marzo de 2017, como en efecto se hizo; según lo relacionó en los siguientes prints del sistema:

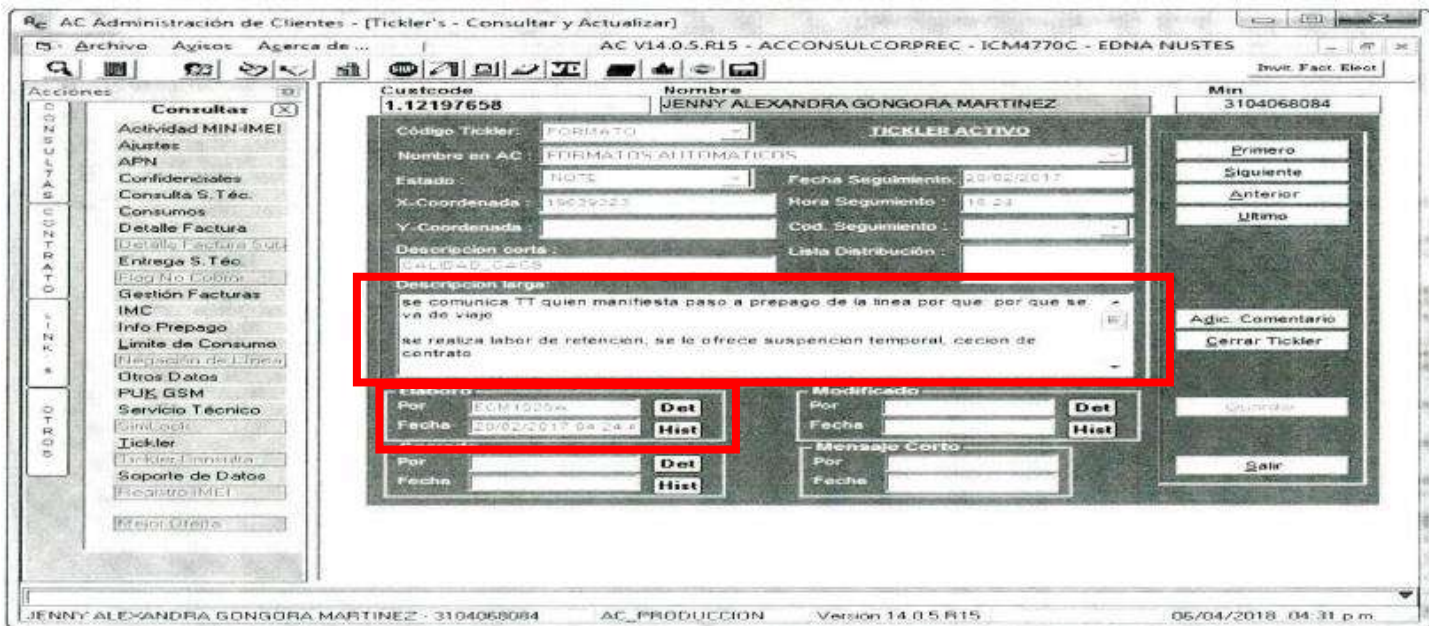


Imagen N.º 64
Fuente: Folio 503

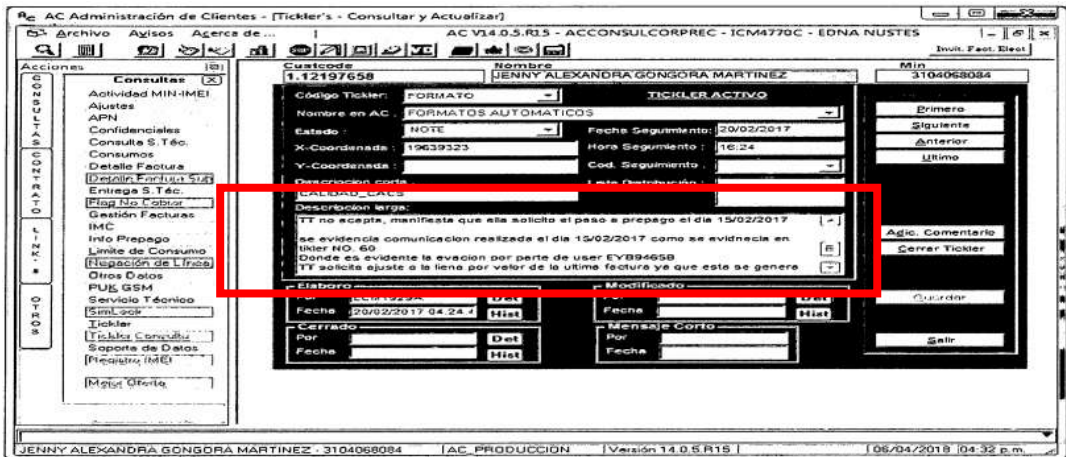


Imagen N.º 65
Fuente: Folio 504

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Indicó también que para el período comprendido entre 28 de febrero a 27 de marzo de 2017, emitió la factura N° D4714218845 con pago inmediato por valor de \$55.668.46, como se muestra a continuación:

PAGUE ANTES DE: 14-Mar-2017	TOTAL A PAGAR 55,247.50	Referencia de Pago Total: 1121976588																		
FORMAS Y PUNTOS DE PAGO		Página No. 1 / 4																		
MÉTODOS DEL CLIENTE RESUMEN DE CUENTA <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Período de Facturación</td> <td style="width: 30%;">28-Ene-2017 a 27-Feb-2017</td> </tr> <tr> <td>Fecha de corte del período de facturación</td> <td>27-Feb-2017</td> </tr> <tr> <td>Cargos Anteriores</td> <td style="text-align: right;">54,362.75</td> </tr> <tr> <td>Pagos Recibidos</td> <td style="text-align: right;">(54,362.75)</td> </tr> <tr> <td>Ajustes/Reversión de Pagos y Cheques Devueltos</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td>Saldo Anterior</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td>Cargos del Mes</td> <td style="text-align: right;">45,958.43</td> </tr> <tr> <td>Impuestos*</td> <td style="text-align: right;">9,289.07</td> </tr> <tr> <td>TOTAL A PAGAR</td> <td style="text-align: right;">\$ 55,247.50</td> </tr> </table>			Período de Facturación	28-Ene-2017 a 27-Feb-2017	Fecha de corte del período de facturación	27-Feb-2017	Cargos Anteriores	54,362.75	Pagos Recibidos	(54,362.75)	Ajustes/Reversión de Pagos y Cheques Devueltos	0.00	Saldo Anterior	0.00	Cargos del Mes	45,958.43	Impuestos*	9,289.07	TOTAL A PAGAR	\$ 55,247.50
Período de Facturación	28-Ene-2017 a 27-Feb-2017																			
Fecha de corte del período de facturación	27-Feb-2017																			
Cargos Anteriores	54,362.75																			
Pagos Recibidos	(54,362.75)																			
Ajustes/Reversión de Pagos y Cheques Devueltos	0.00																			
Saldo Anterior	0.00																			
Cargos del Mes	45,958.43																			
Impuestos*	9,289.07																			
TOTAL A PAGAR	\$ 55,247.50																			
PAGOS POR TELEFONO <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Impuestos IVA: 8,732.10</td> <td style="width: 30%;">Consumo: 556.97</td> </tr> </table>			Impuestos IVA: 8,732.10	Consumo: 556.97																
Impuestos IVA: 8,732.10	Consumo: 556.97																			
PAGOS EN OFICINAS RESUMEN DE CARGOS PARA EL PERÍODO ACTUAL <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th></th> <th style="text-align: right;">Valor</th> <th style="text-align: right;">Impuestos*</th> <th style="text-align: right;">TOTAL</th> </tr> <tr> <td>Cargos fijos</td> <td style="text-align: right;">45,958.43</td> <td style="text-align: right;">9,289.07</td> <td style="text-align: right;">55,247.50</td> </tr> <tr> <td>Consumos</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> </table>				Valor	Impuestos*	TOTAL	Cargos fijos	45,958.43	9,289.07	55,247.50	Consumos	0.00	0.00	0.00						
	Valor	Impuestos*	TOTAL																	
Cargos fijos	45,958.43	9,289.07	55,247.50																	
Consumos	0.00	0.00	0.00																	
ACCEDA A LOS SERVICIOS																				

Imagen N.º 63
Fuente: Folio 513 a 515

De igual forma, el proveedor allegó copia de la decisión empresarial identificada con el N° GCR-2018191772-2018 fechada el 11 de abril de 2018, en la que mencionó un ajuste por valor total de \$55.671.29 IVA incluido por concepto de cobro de cargo básico de voz y datos e intereses moratorios para los meses de febrero y marzo de 2017, como detalló en el siguiente cuadro:

Factura	Fecha factura	Monto cobrado	CONCEPTO	VALOR	IMPUESTO	TOTAL
D 4708478763	28/02/2017	\$55,247.50	Serv Datos 28/02/2017 - 27/03/2017	\$32,035.00	\$6,086.65	\$38,121.65
			Cargo Fijo Voz 28/02/2017 - 27/03/2017	\$13,925.00	\$3,202.75	\$17,127.75
D 4714218845	28/03/2017	\$420.96	Intereses de mora	\$343.00	\$78.89	\$421.89
TOTAL				\$46,303.00	\$9,368.29	\$55,671.29

Por lo anterior, teniendo en cuenta el ajuste mencionado y los pagos aplicados a la fecha la referencia No. 1.12197658 presenta saldo a favor de \$55.250.00 impuestos incluidos, que podrá reclamar acercándose a cualquiera de nuestros centros de atención y ventas presentando su documento de identidad original.

Imagen N.º 64
Fuente: Folio 521 y 524

Así las cosas, en primer lugar, el proveedor no logró argumentar el motivo por el cual le informó a la usuaria que para cancelar su plan debía comunicarse 10 días antes de la fecha de corte cuando no era éste el término indicado por la regulación vigente al momento de los hechos para la cancelación de los servicios.

Igualmente, con base en las pruebas relacionadas líneas atrás, es evidente que aun habiéndose comunicado la señora Jenny Góngora con 12 días de antelación a la fecha de corte – 27 de febrero – el proveedor omitió la obligación de suspender los servicios para dicho periodo y con ella la facturación.

24) CASO DE LUIS ALEXANDER MUÑOZ MORENO. RADICADO N.º 17-386463.

En cuanto a este caso, el proveedor manifestó que el 16 de noviembre de 2017 el usuario solicitó la cancelación de su línea móvil, solicitud que fue atendida el 21 de diciembre de 2017 bajo la orden N° 1.15211855, como se evidencia en la imagen adjunta:

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Respuesta al requerimiento 4488170001707951

Titular de la línea se comunica para la cancelación del plan motivo no tiene los recursos económicos para cancelar el plan se le ofrece cambio de plan cesión de contrato descuento del 15 Titular de la línea no acepta se realiza su paso a prepago por solicitud del cliente.

Imagen N.º 65
Fuente: Folio 532

HISTORIAL DE LA LÍNEA

7

Acciones		HISTORIAL	
Contrato		ESTADO CONTRATO	
Activación GSM		Custcode	1.15211855
Act Masivos KV		Min	3105508307
Cambio Min		Nombre	LUIS ALEXANDER MUÑOZ MORENO
CambioPlan Corte		No Contrato	237576901
CambioPlan Inmed			
Camb. Serial GSM			
Broadcast			
Cesión GSM			
Cesión TDMA			
Exclusión			
Historial			
Inclusión			
Reconectar			
Reinstalación TDM			
Reinstalación GSM			
Reinstalación Base			

ESTADO	MOTIVO	VALIDO DESDE	USUARIO
retenido	Activacion	19/07/2017	INH_ANET
activo	Activacion	19/07/2017	INH_ANET
desactivo	Cambio de Postpago a Prepago	21/12/2017	INH_PEDROC

DISPOSITIVOS (Estado del ESN/ICCID)				
ESTADO	MOTIVO	VALIDO DESDE	USUARIO	ESN
Original		19/07/2017	INH_PEDROC	895710140180...

Imagen N.º 66
Fuente: Folio 531 y 536

Adicionalmente, indicó el investigado que: “(...) si bien es cierto que la cancelación del servicio, no se llevó a cabo el 21 de noviembre de 2017, a partir de esa fecha no se generaron cobros adicionales.”.

De lo anterior, es posible concluir para esta Dirección que el investigado no suspendió los servicios en el periodo en que correspondía de acuerdo con la fecha en que el usuario presentó su solicitud de cancelación del plan, esto es el 21 de noviembre de 2017 como el proveedor mismo lo reconoce.

De otra parte, tampoco explicó las razones por las cuales indicó al señor Luis Muñoz que para efectuar la cancelación de los servicios debía comunicarse con una antelación de 10 días a su fecha de corte, pues el usuario manifestó: “Tengo un plan postpago con el operador (Sic) claro, el cual quise cancelar acogiéndome a la resolución 4625 de 2014 en su artículo 66 TERMINACIÓN DE CONTRATO dice claramente que el usuario puede solicitar la cancelación 3 días hábiles antes de la fecha de vencimiento del periodo de facturación (...) pero la respuesta del operador fue que debo hacer dicha solicitud 10 días antes (...)”. Por lo que para esta Dirección no es de recibo el argumento expuesto.

25) CASO DE NORBERTO DE JESÚS RONDRÍGUEZ CANO. RADICADO N.º 18-79644.

El proveedor de servicios de comunicaciones manifestó que el 27 de noviembre de 2017, el usuario se comunicó a través de la línea de atención indicando en primer término que no tenía navegación, se le informó que esto obedecía a que el servicio se encontraba restringido pues no se reportaba aún el pago de los mismos, acto seguido, el señor Rodríguez Cano solicitó la cancelación de los servicios, aportó copia del audio de la llamada del 27 de octubre de 2017, cuyo contenido es el siguiente:

Grabación N° 88005009279648_2

Asesor (Minuto 00:19): “(...) ¿Qué más señor Norberto, en qué le puedo colaborar el día de hoy?”

Usuario Norberto de Jesús Rodríguez Cano (en adelante usuario) (minuto 00:23): “Era para cambiar de postpago a prepago.”

Asesor (Minuto 00:20): “¿Ósea para cancelar el plan?”

Usuario (Minuto 00:31): “Eso”.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Asesor (Minuto 00:34): “¿Me indica el número de la línea por favor es tan amable?

(...)

Asesor (Minuto 00:58): “(...) Correcto, aquí me registra que ya se comunicó para ese procedimiento.”

Usuario (Minuto 01:02): “Si, sino que se me cayó la llamada.”

Asesor (Minuto 01:04): “Correcto en ese caso don Norberto, me toca tomar nuevamente las validaciones para yo poderlo comunicar directamente con el área (...)

(...)

Asesor (Minuto 01:04): “(...) Si correcto y ya por último don Norberto ¿me indica el motivo de cancelación?

(...)¹⁰⁴ - Destacado fuera del texto.

Grabación N° 88003009684597_3

Asesora (Minuto 00:20): “(...) Si señor bienvenido al área preferencial quisiera saber ¿en qué le puedo estar colaborando? ¿cuál ha sido el motivo de su llamada?”

Usuario (minuto 00:31): “Es para ... es para qué ... para cancelar la línea de pospago a prepago.”

Asesor (Minuto 00:35): “Ok listo me indica el número de su línea por favor?

(...)

Asesor (Minuto 00:54): “Listo le pregunto, ¿usted es el titular de la línea?”.

Usuario (Minuto 00:56): Si señora.

Asesor (Minuto 00:58): “Bueno ¿y por qué desea desactivar su plan?, ¿qué fue lo que le sucedió?

(...)

Asesora (Minuto 01:10): “Entiendo, y veo que hace poco pues sacó un equipo ¿verdad?”

Usuario (Minuto 01:14): Si señora.

Asesora (Minuto 01:16): “Bueno no se preocupe vamos a colaborarle, vamos a bajarle lo que es la tarifa de su plan para que no tenga que desactivar, sino que obviamente con una tarifa mucho más cómoda de esta forma usted pueda continuar ... “

Usuario (Minuto 01:23): “No, no es solo ... es para cancelarlo.”

Asesor (Minuto 01:28): “Por eso antes de tomar la cancelación ...dígame”

Usuario (Minuto 01:32): “Porque ahorita me dijeron lo mismo entonces se me cayó la llamada, pero es sola... simplemente para cancelarlo para pasarlo a prepago”

Asesora (Minuto 01:39): “Claro sí señor vemos a colaborarle, pero tenga en cuenta que le brindaron un equipo financiado y que a la hora que a usted le brindaron un equipo financiado la idea es que usted pueda estar manejando tanto el equipo como el plan, no solamente el equipo porque precisamente por eso se le ofreció lo que fue su equipo financiado a cuotas de lo contrario pues le hubiese tocado cancelarlo ya solamente pagándolo todo solo.”

Usuario (Minuto 02:02): “¿Como así entonces queda pagando solamente el equipo?

(...)

Asesora (Minuto 02:12): “No, no me hice entender, ahora le voy a ir explicando bien, permítame un momento ingresamos a la línea y ya regreso con usted señor Norberto.”¹⁰⁵ - Destacado fuera del texto.

Grabación N° 880012005474383_01-11-2017

¹⁰⁴ CD Carpeta 27-10-2017. Folio 598

¹⁰⁵ CD Carpeta 27-10-2017. Folio 598

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Asesora (Minuto 00:00): “Buenas tardes bienvenido a la línea preferencial de Claro móvil.”

Usuario (minuto 00:07): “Buenas tardes es para cancelar una línea prepago por favor”

Asesora (Minuto 00:09): “Si señor, ¿por qué ha tomado la decisión de cancelar a línea?”

(...)

Asesora (Minuto 00:17): “¿Por favor me da el número de línea?”

(...)

Asesora (Minuto 02:29): “Gracias por su permanencia en línea señor Norberto (inaudible) bueno si señor, señor Norberto efectivamente usted tiene un plan con todo 1.2 Gigas, 400 minutos para hablar a todo destino, redes ilimitadas, 5 números elegidos, 3.000 mensajes a texto claro por un costo de \$47.000, ¿de acuerdo señor Norberto?”

Usuario (minuto 02:53): “si señora.”

Asesora (minuto 02:55): “Bueno señor Norberto usted se ha comunicado a la línea preferencial de Claro móvil señor Norberto, observando su excelente comportamiento de pago, señor Norberto yo puedo ofrecer a usted un descuento al plan actual u ofrecerle...”

Usuario (minuto 03:04): “No, pero no, no es para cancelarlo, yo ya había escuchado esto, sino que no tenía el tiempo de los 6 meses, pero ya los cumplí. Es para cancelarlo definitivamente por favor.”

Asesora (minuto 03:15): “Bueno sí señor, bueno señor Norberto para colocarle la línea a prepago señor Norberto se hace 10 días hábiles antes de la fecha de corte, su día ... su fecha de corte es el día 6, hoy es primero ósea faltarían 5 días, de acuerdo señor Norberto ósea que eso quiere decir que ya se le ha generado una nueva factura, señor Norberto para poder ayudarle a usted yo le puedo ofrecer un plan más económico señor Norberto para que usted ...”

Usuario (minuto 03:40): “No, pero es para cancelarlo por favor (...)

Asesor (Minuto 03:45): “Pero ya se le generó una nueva factura.”

Usuario (Minuto 03:47): “Ah, pero no importa yo la pago, normal”

Asesora (Minuto 03:51): “Bueno sí señor, permítame un momento por favor no me vaya a colgar la llamada.”

(...)

Asesora (Minuto 13:00): “Gracias por su permanencia en línea señor Norberto efectivamente a partir de la fecha de corte que es el día 6 si línea pasará a prepago. Le recuerdo que ya se ha generado una nueva factura señor Norberto ¿de acuerdo?”

(...)

Asesora (Minuto 13:19): “Si señor, a partir del 6 de este mes ya su línea pasará a prepago.”

Usuario (Minuto 012:24): “Ah, bueno ¿entonces debo cancelar la última factura?”

Asesora (Minuto 13:27): “Si señor, cancele lo que tiene pendiente y ya su línea pasará a prepago.”

(...) ¹⁰⁶ - Destacado fuera del texto.

Grabación N° 880011005202302_3

Usuario (minuto 00:07): “Buenas tardes, con Norberto Rodríguez.”

Asesor (Minuto 00:08): “Buenas tardes señor Rodríguez ¿en qué le puedo colaborar?”

Asesor (Minuto 00:10): “Es que hace rato que estoy llamado para cancelar una línea de pospago a prepago, pero ... pues no me han ayudado mucho?”

Asesor (Minuto 00:29): “En ese caso ¿me podría indicar el número de la línea es tan amable?”

(...)

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Asesor (minuto 00:50): “Me podría indicar por qué motivo desea cancelar el plan?”

(...)

Asesor (minuto 01:18): “Me podría indicar si es tan amable si usted desea que su línea le quede en prepago como había indicado ¿cierto?”

Usuario (minuto 01:26): “Prepago”

(...)

Asesor (Minuto 01:52): “Perfecto, en ese caso permítame si es tan amable un momento en la línea, vamos a realizar la transferencia al área de cancelación y hacer todo lo posible porque le finalicen el trámite si es tan amable permítame un momento que tenga un excelente día.”¹⁰⁷ - Destacado fuera del texto.

Afirmó, que con ocasión a la llamada efectuada el 1 de noviembre de 2017, se generó proceso de terminación del contrato con el CUN 4488-17-00001650836: Sin embargo, debido a un error solo fue desactivada hasta enero de 2018.

La investigada aportó, copia de las facturas N° D755894681 y D476188676 emitidas para los meses de noviembre y diciembre por valor de 50.712,70 y 150.720.50, respectivamente. También allegó lo siguientes soportes en los que ajustó los valores facturados, como se muestra continuación:

Aplicar Ajustes y Ocos

Devoluciones y Traslados

Ajustes

Ocos

Ajustes

Fecha:
Inicial:
Final:

Monto:
Inicial:
Final:

Consultar
Cancelar
Salir

Tipo	Fecha	Monto	Motivo	Usuario
IVA	18/01/2018	-9,077.41	Solicitudes no tramitadas ...	G1772893
CARGO FUD MENSUAL GSM AJ.-P...	18/01/2018	-39,467.00	Solicitudes no tramitadas ...	G1772893

Imagen N.º 67
Fuente: Folio 595

Asimismo, allegó otros dos audios, en los que esta Dirección advirtió que el proveedor en varias oportunidades omitió dar por terminado el contrato del servicio pospago y dejar activa la línea del usuario bajo la modalidad prepago pese a la insistencia del usuario, obligándolo a comunicarse reiteradamente a través de la línea telefónica sin que su solicitud fuera atendida; por ejemplo, se advirtió en la grabación N° 880006010368322¹⁰⁸, que el usuario nuevamente se comunicó a fin de reclamar por el recibo de la factura del mes de diciembre de 2017, a lo cual en el minuto 1:30 de la grabación, el asesor le indicó que verificada la información del sistema la línea se encontraba aún activa en servicio pospago.

De igual manera, en el minuto 5:23 de la grabación N°880006010368322¹⁰⁹, le retiran que aún su línea no se encuentra desactivada en la modalidad pospago, por lo cual le suministran el radicado N° 23024287 y le indican al minuto 5:30 que: “(...) usted con ese número de radicado puede comunicarse el día de mañana en la tarde porque el tiempo de respuesta es de 24 a 48 horas hábiles para que le indiquen ¿por qué no le desactivaron el plan y desde que fecha le va a quedar desactivado?, porque en este momento el plan está activo.”.

En este sentido, encuentra esta Dirección que la investigada:

- Omitió recibir y tramitar adecuadamente la solicitud de terminación del contrato en la modalidad pospago y dejar la línea activa en la modalidad prepago, pues desde que el usuario se comunicó pasaron aproximadamente dos meses para que este diera finalización al contrato.
- No cesó la facturación una vez generada la obligación de finalizar la relación contractual.

¹⁰⁷ CD Carpeta 01-11-2017. Folio 598
¹⁰⁸ CD Carpeta 11-12-2017. Folio 598
¹⁰⁹ CD Carpeta 11-12-2017. Folio 598

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

- Exigió requisitos adicionales para tramitar la solicitud como quedó probado en los audios 88003009684597_3 y 880012005474383_01-11-2017.
- No recibió la reclamación de la desatención de su solicitud de cancelación, pese a que el usuario se comunicó dentro del horario establecido por la regulación como se demuestra en el audio N°880006010368322.

26) CASO DE MANUEL ENRIQUE LEAL GARNICA. RADICADO N.º 18-79808.

La investigada afirmó que el servicio de la línea fue cambiado a la modalidad prepago el 16 de marzo de 2018, pese a que el usuario presentó su solicitud de cancelación de servicio el 16 de enero de 2018¹¹⁰.

A su vez se observó, copia de la comunicación N°GRC-2018066735-2018 fechada del 06 de febrero de 2018¹¹¹, en el cual informó al usuario: “En respuesta a su comunicación recibida el 16 de enero de 2018, en la cual nos solicita desactivación de su línea celular número (...) Para finalizar, le confirmamos que para su línea celular No. (...) registra solicitud de cambio a prepago el 16 de enero de 2018, la cual se hará efectiva el 16 de febrero de 2018, a partir del cual no se continuarán generando cobros por cargos fijos mensuales.”. No obstante lo anterior, el proveedor no desactivó los servicios por lo que nuevamente en la comunicación identificada con el N° GRC- 2018125672-2018 fechada el 2 de marzo de 2018¹¹², indicó: “En respuesta a su comunicación recibida el 19 de febrero de 2018, en la cual nos solicita desactivación de su línea celular número (...) Le confirmamos que su línea celular No.(...) quedará en prepago el día 16 de marzo de 2018, por lo tanto, a partir de esta fecha no se seguirán generando cobros por cargos fijos mensuales.”.

En adición a lo anterior, se informó que se generó cobro para el mes de febrero de 2018 bajo la factura N° D4775731718 por valor de \$90.049,10. El proveedor allegó la captura correspondiente al ajuste aplicado bajo referencia N° 1.98733832:



Imagen N.ª 68 – Fecha de cambio a prepago
Fuente: Folio 614

Con base en lo anteriormente expuesto, se concluye que el proveedor omitió el deber de interrumpir el servicio en la fecha en que correspondía, esto es el 16 de febrero de 2018 y, además, siguió generando facturación de manera posterior a la fecha en que debía terminar la relación contractual.

27) CASO DE OLGA LUCIA GALVIS TORRES. RADICADO N.º 18-123600.

En cuanto a este caso COMCEL manifestó que el 10 de febrero de 2018, se comunicó la usuaria al *611 solicitando la cancelación del servicio pospago y la activación de su línea en la modalidad prepago por lo cual se generó el CUN 488-18-0000194771, en este sentido adjuntó el siguiente pantallazo del sistema:

¹¹⁰ Folio 629
¹¹¹ Obrante a Folio 631.
¹¹² Obrante a Folio 639.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Se comunica usuario para cancelar el plan por motivos de viaje indefinido. Se le recuerdan los

beneficios de su línea. Se realiza comparación de

pospago a prepago se le brindan planes mas economicos

se le brinda la suspension temporal. el usuario no

acepta y decide pasar su numero a prepago

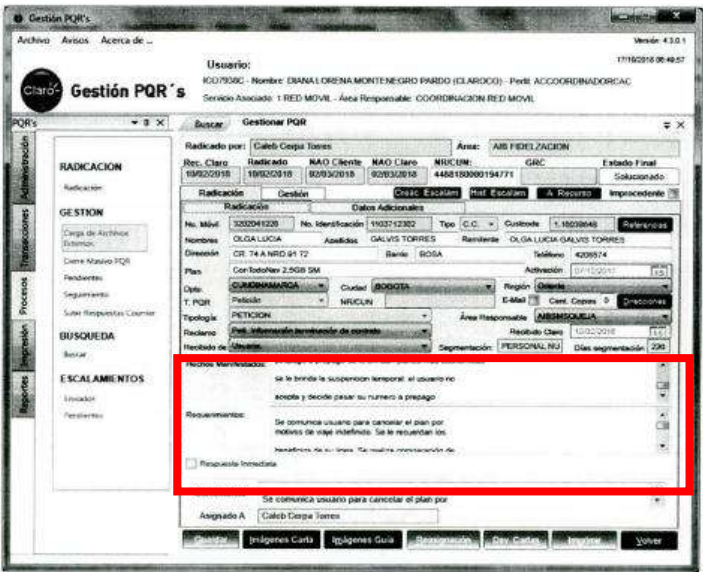


Imagen N.º 69 – Registro de petición verbal
Fuente: Folio 681 y 682

Igualmente, señaló que la línea de la señora Olga Lucia Galvis fue desactivada y cambiada a la modalidad prepago el 13 de mayo de 2018, tal como se aprecia en la siguiente imagen:

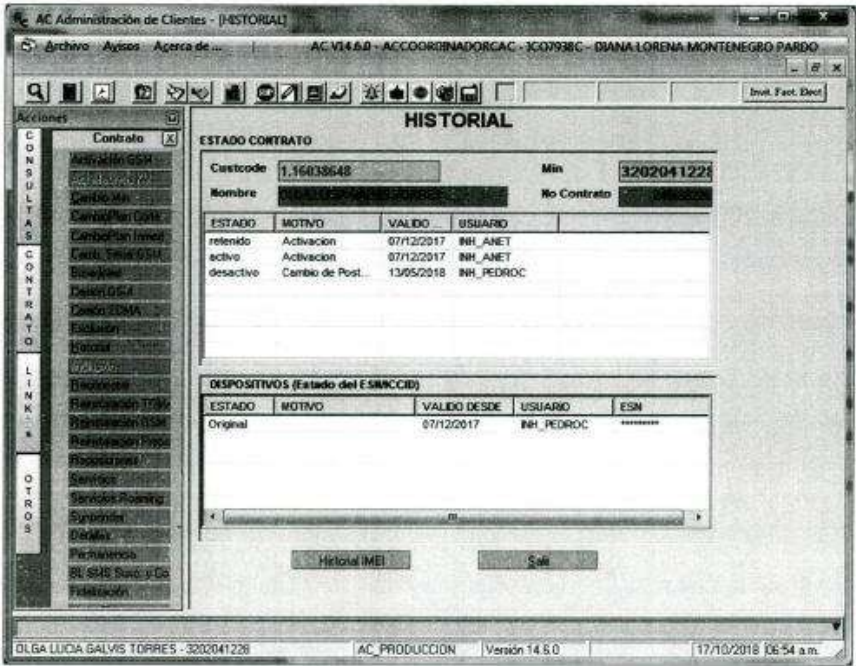


Imagen N.º 69 – Cambio de modalidad a Prepago
Fuente: Folio 683

A lo anteriormente expuesto, el proveedor añadió que para los meses posteriores la usuaria no registró PQRs verbales ni escritas y que generó facturas para los meses de marzo con referencia de pago D4781125084 por valor de \$144.846.34; abril con referencia de pago D4787327330 por valor de \$149.346.27 y mayo con referencia de pago D4793476008 por valor de \$94.354.00.

Por último, aportó copia de la decisión empresarial N° GRC-2018 del 17 de octubre de 2018, referenciada con el asunto: “3202041228 Custcode 1.160386648 Radicación 18-123600” en la cual informó a la usuaria que se realizaría la devolución en efectivo por valor de \$127.800 IVA incluido, correspondientes a los cargos fijos mensuales generados en marzo y abril, razón por la cual relacionó el siguiente cuadro:

Asunto: 3202041228 Custcode 1.160386648 Radicación 18-123600

Mediante la presente comunicación y después de realizar validaciones internas en nuestro sistema nos permitimos informarle que es procedente dar favorabilidad a su reclamación de la siguiente forma:

Se realizará devolución en efectivo por valor de \$127.800 impuestos incluidos correspondientes a los cargos fijos mensuales generados en marzo y abril de 2018 de acuerdo a lo siguiente:

FACTURA	CONCEPTO	VALOR	IMPUESTOS
14-mar-18	Servicio Datos	\$ 37.051.26	\$ 7.039.74
14-mar-18	Cargo Fijo Mensual GSM	\$ 16.104.88	\$ 3.704.12
14-abr-18	Servicio Datos	\$ 37.051.26	\$ 7.039.74
14-abr-18	Cargo Fijo Mensual GSM	\$ 16.104.88	\$ 3.704.12
SUBTOTAL		\$ 106.312.28	\$ 21.497.72
AJUSTE CON IVA INCLUIDO		\$ 127.800.00	

Motivo por el cual lo invitamos acercarse a nuestro Centro de Atención y Ventas (CAV) más cercano, con el fin de realizar el trámite de la devolución en efectivo y hacer entrega del acta adjunta debidamente firmada.

Imagen N.º 70
Fuente: Folio 399

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Conforme a lo anterior, resulta claro para esta Dirección que el proveedor desatendió la solicitud de cancelación de la señora Olga Galvis presentada el 10 de febrero de 2018, y que posterior a la fecha en que correspondían suspender los servicios -esto era el 14 de marzo de 2018-, siguió generando facturación posterior hasta el mes de mayo de 2018.

28) CASO DE BREEMER OSWALDO PEÑARANDA BARAJAS. RADICADO N.º 18-208925.

El proveedor de servicios afirmó que, teniendo en cuenta que la primera solicitud del usuario se presentó el 16 de agosto de 2018 y que el ciclo de su facturación tenía corte los 19 de cada mes, se realizó el cambio de su línea el 19 de septiembre de 2018. De igual manera, en la respuesta N.º 18-208925 aportó siete copias de audio de las llamadas realizadas por el usuarios a fin de cancelar su contrato pospago y dejar su línea activa en la modalidad prepago, el contenido de algunas de esas llamadas se relaciona a continuación:

Grabación N.º 2018-12-21 1057

Asesora (Minuto 00:05): “(...) ¿Tengo el gusto de hablar con el señor Breemer Oswaldo?”

Usuario Breemer Oswaldo Peñaranda Barajas (en adelante usuario) (minuto 00:11): “Si, buenos días Allison, quiero cancelar mi línea pospago, pero por favor no me pongas a dar vueltas porque pues estoy decidido ya a cancelarla.”

Asesora (Minuto 00:22): “Tranquilo no se preocupe ¿es la línea de la cual se comunica, sí?”

Usuario (Minuto 00:25): “Si señora.”

Asesora (Minuto 00:28): “De acuerdo, para que proceda a cancelarle el servicio, efectivamente lo puede hacer con esta línea a partir de las 8 de la mañana hasta las 6 de la tarde o en jornada continua puede generar la cancelación.”

(...) ¹¹³ - Destacado fuera del texto.

Grabación N.º 833610013609323

Asesora (Minuto 00:07): “(...) ¿me indica por favor el número de la línea?”

(...)

Usuario (minuto 00:36): “Quiero cancelar mi línea.”

Asesora (Minuto 00:37): “Y eso por qué motivo desea cancelar su línea?”

Usuario (Minuto 00:40): “Voy a pasarme a prepago.”

Asesora (Minuto 00:28): “(...) cual es el motivo, es decir ¿qué le molesta del plan que está manejando en estos momentos?”

Usuario (Minuto 00:52): “Ehh quiero pasarme. No sé porque uno tiene que ... discúlpame porque tiene uno que dar tantas explicaciones (inaudible) mucho tiempo con este plan y estoy cansado de pagarlo quiero pasarme a prepago”

Asesora (Minuto 01:03): “Bueno yo ... yo voy a ingresar a la línea y vamos a validar el plan que tiene en estos momentos y a ver si se le puede mejorar el plan o cambiárselo ¿de acuerdo?”

Usuario (Minuto 01:10): “No, no quiero. No quiero mejorar el plan, tengo 2.6, tengo 400 minutos, tengo 3.000 mensajes de texto, yo conozco el plan perfectamente, pero lo quiero cancelar.”

Asesora (Minuto 01:23): “Muy bien, en ese cao ¿qué costo tiene este plan que está manejando?, estoy ingresando de todos modos.”

Usuario (Minuto 01:27): “Ehh 39.300”

Asesora (Minuto 01:32): “Y ¿por qué no le gusta?”

Usuario (Minuto 01:36): “Porque no.”

¹¹³ CD Audio 22018-12-21-1057, radicado N.º18-208925-3-0. Folio 754.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Usuario (Minuto 01:41): “Puedes por favor colaborarme con la cancelación, igual yo voy a prepago y voy a hacer esa recarga de 20.000 que es ilimitado.”

Asesora (Minuto 01:52): “Muy bien, en este momento recuerde que por política de la empresa yo debo pues ofertarle los planes que tenemos en estos momentos, por su puesto usted es el que toma la decisión ¿de acuerdo?, pero aun así pues me voy a permitir en este caso ofertarle los planes que tenemos. Fíjese que en estos momentos ... eh estamos manejando también el plan de minutos ilimitados que le otorga 2.5 gigas de navegación, le otorga 3000 mensajes de texto a los móviles claros y a las redes sociales ilimitadas (...) ¿Qué le parece este plan?”

Usuario (Minuto 02:52): “No, no me interesa la verdad quiero pasarme a prepago.”

Asesora (Minuto 01:52): “Muy bien si, en este caso lo que le quiero dar a entender en ese caso es que tener un plan pospago eh igual queda usted realizado recargas y no va a disfrutar de los beneficios las 24 horas del día mientras que con el plan pos , este, prepago además de que va a tener un crecimiento crediticio bueno para usted eeh a nivel comercial le va a brindar los beneficios simplemente por tener un plan las opciones que puede tener.”

(...)

Asesora (Minuto 03:43): “Si, Fíjese que también tenemos en estos momentos lo que es el plan... emm el fideliza, el fideliza que tiene... le otorga (...) ¿qué le parece en este caso señor? (...)”

Usuario (Minuto 04:16): “(inaudible) pero la verdad estoy totalmente decidido a cancelar este plan.”

Asesora (Minuto 04:25): “Permítame para indicarle una información que posiblemente... de todos modos se la voy a brindar, es decir usted simplemente con escuchar en este caso, ¿señor me puede decir cuál es su ... la ... su cédula de identidad?”

(...)

Asesora (Minuto 05:55): “Gracias por su valioso tiempo en espera, señor fíjese que estoy mirando acá en el sistema, y acá pues este ehh validando información donde simplemente por usted tener el plan en estos momentos usted tiene disponible para financiarse un equipo de \$2.500.000, es decir, simplemente (...)”

Usuario (Minuto 06:17): “No me interesa”

Asesora (Minuto 06:22): “Señor en este caso ¿cuál es su molestia?”

(...)

Usuario (Minuto 06:17): “¿No señora es que discúlpeme que le diga, pero porque lo tienen a uno que someter si ya no quiere el plan?”

(...)

Usuario (Minuto 06:21): “¿Por favor me puede colabora o me va a tocar ir directamente a Superintendencia y poner la queja? (...)”¹¹⁴ - Destacado fuera del texto.

Grabación N° 833610013613015

Asesor (Minuto 00:05): “(...) tengo el gusto de hablar con el señor Breemer Oswaldo?”

Usuario (minuto 00:10): “Peñaranda, un favor regálame un momento, ¿me regala su nombre?”

(...)

Usuario (Minuto 00:21): “Por favor Javier, necesito colocar un derecho de petición ojalá sea con queja a la superintendencia, porque siempre que voy a llamar para cancelar mi plan me cuelgan, me dejan en la línea media hora y me cuelgan? Entonces quiero colocar un derecho de petición que lo diga tengo todas las llamadas ahí registradas, tiempo todo, entonces quisiera saber si me vas a colaborar por favor”

(...)

Asesor (Minuto 02:06): “Bueno señor Breemer, quiere que deje alguna información anexada en el sistema adicional o le indico como quedaría.”

¹¹⁴ CD Audio 8333610013609323. Carpeta 22018-12-21-1057, radicado N°18-208925-3-0. Folio 754.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Asesora (Minuto 02:12): “Si, anexe que le maman gallo a uno que lo tienen ... anote por favor, le maman gayo al cliente, lo tienen a uno media hora esperando, le pasa al uno le pasa al otro ehh lo ponen por favor espere en la línea, e asesor también le dice voy a verificar que mi compañero no le cuelque y al final el compañero le cuelga eh si uno va de manera presencia dicen que es por la línea, también adicione que solo se puede llamar en cierto horario para terminar el plan que uno ya dice que está cansado del plan y sigue insistiendo entonces no quiero dañar mi Data Crédito quiero terminar el plan de manera oportuna, correcta, entonces puede ser eso. Gracias.” (...) ¹¹⁵ - Destacado fuera del texto.

Información, que es consecuente con los prints del sistema allegados por la investigada¹¹⁶. Adicionalmente, manifestó el proveedor que la línea quedó activa en la modalidad prepago el 19 de septiembre de 2018, teniendo en cuenta que la primera llamada la realizó el usuario el 16 de agosto de 2018 y el corte de facturación del usuario eran los 19 de cada mes, aportó además, las facturas emitidas para los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2018, y las capturas del sistema que dan cuenta de la fecha en que se efectuó el cambio de modalidad:

De lo anterior, resulta claro para esta Dirección que, en el caso objeto de valoración y con base en las pruebas aportadas, el proveedor:

- Informó al usuario que las solicitudes de cancelación no podían realizarla en las oficinas físicas, solamente a través de la línea telefónica de atención al usuario en el horario de atención de 8 de la mañana a 6 de la tarde; contrario a lo que indica la Resolución CRC 5050 de 2016.
- No recibió ni atendió la solicitud del usuario de manera oportuna, pues en los audios se evidencia que el usuario fue sometido insistentemente a preguntas sobre los motivos de su decisión y ofrecimientos que claramente no eran su interés, como el mismo expresó.

29) CASO DE WILSON MONTES GONZÁLEZ. RADICADO N.º 18-228064.

Mediante la respuesta N° 18-228064—3-0¹¹⁷, la investigada informó que no se encontró copia del contrato de prestación de servicios suscrito con el usuario y, en segundo lugar, que el 13 de julio de 2018, se comunicó solicitando el cambio de su línea a prepago, proceso que no pudo efectuarse por cuanto el usuario no permitió la validación de la titularidad, por lo cual se generó facturación por el periodo comprendido entre el 10 de agosto al 09 de septiembre de 2018¹¹⁸. Añadió que bajo la referencia de facturación N°1.15841039 realizó un ajuste por valor de \$79.900 IVA; en este sentido aportó las imágenes que se relacionan a continuación:

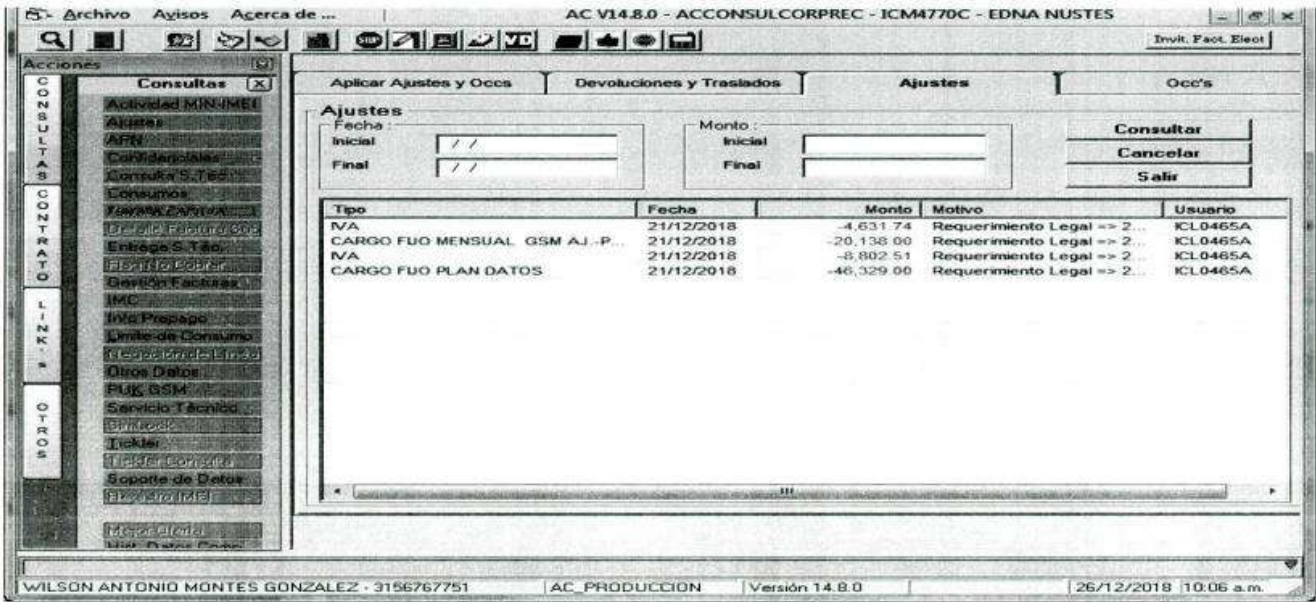


Imagen N.º 71 – Ajustes referencia 1.15841039
Fuente: Folio 773

Por último, afirmó que la línea del señor Montes Gonzáles quedó activa en prepago el 9 de septiembre de 2018, como se muestra en la siguiente imagen:

¹¹⁵ CD Audio 833610013613015. Carpeta 22018-12-21-1057, radicado N°18-208925-3-0. Folio 754.
¹¹⁶ Folio 738 a 753.
¹¹⁷ Folio 758.
¹¹⁸ Folios 777 a 786.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

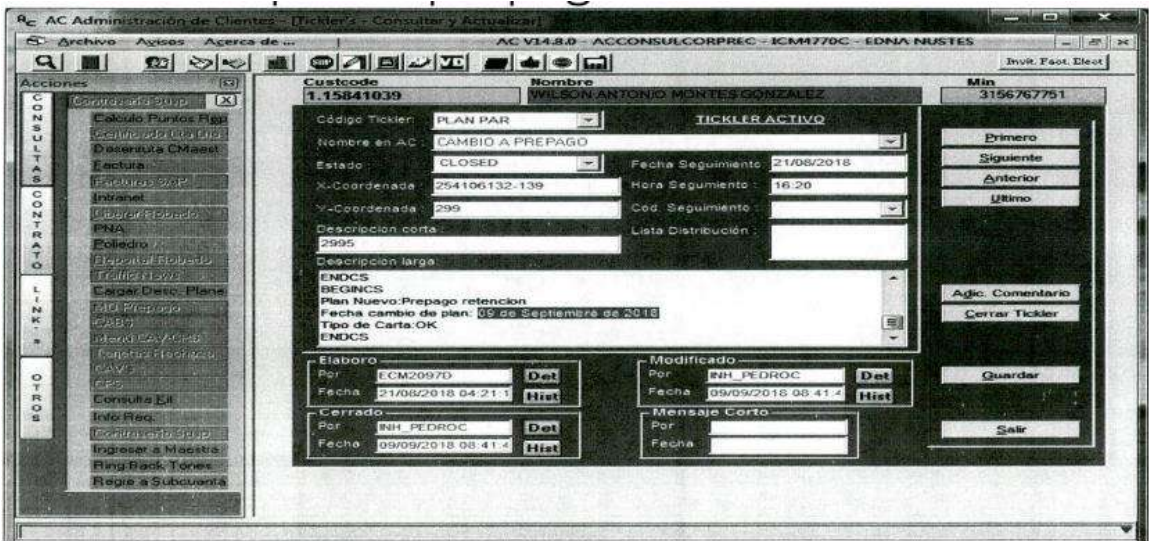


Imagen N.º 72 – Cambio de plan a prepago
Fuente: Folio 767

A su vez, allegó copia de la decisión empresarial identificada con el N° GRC-2018577296-2018 del 6 de diciembre de 2018, en el que informó al usuario lo siguiente:

De acuerdo al trámite dado a lo descrito por usted en la comunicación radicada ante la Superintendencia de Industria y Comercio No. 18-228064 de la manera más atenta, dentro del análisis de su caso nos permitimos informarle que se aplicó ajuste en la referencia 1.15841039 asociada a la línea 3156767751 por valor total de \$79.900.00 Impuesto incluido, por concepto del cargo fijo mensual cobrado del periodo del 10 de agosto al 09 de septiembre de 2018 teniendo en cuenta la solicitud de cancelación del servicio el 13 de julio de 2018, la cual debió darse al corte de facturación, es decir el 9 de agosto de 2018.

A continuación se detalla el ajuste aplicado, así:

Factura No.	Fecha fact.	Monto	concepto	VALOR	IMPUESTO	VL TOTAL
D 4811863534	10/08/2018	\$94,587.18	Servicio Datos 10-Ago-2018 09-Sep-2018	\$46,328.57	\$8,802.43	\$55,131.00
			Cargo Fijo Mensual GSM 10-Ago-2018 09-Sep-2018	\$20,137.40	\$4,631.60	\$24,769.00
TOTAL				\$66,465.97	\$13,434.03	\$79,900.00

Es importante aclarar que en la mencionada factura, se genera cobro adicional por la compra de paquete de datos de 500 MB dado el 13 de julio de 2018.

Por lo anterior, a la fecha la referencia No. 1.15841039 presenta saldo a favor de \$79.900 impuestos incluidos, que podrá reclamar acercándose a cualquiera de nuestros centros de atención y ventas presentando su documento de identidad original.

Imagen N.º 73
Fuente: Folio 787 a 790

En cuanto a algunos de los audios allegados correspondiente a las llamadas realizadas por el usuario a fin de solicitar el cambio de su línea a la modalidad prepago, se evidenció el siguiente contenido:

Grabación N° 880002012163676

Asesor (Minuto 01:19): “(...) ¿Qué puedo hacer por usted el día de hoy? ¿qué sucede?”

Usuario Wilson Antonio Montes González (en adelante usuario) (minuto 01:22): “Te estoy llamando para cancelar el servicio?”

Asesor (Minuto 01:24): “(...) ¿Quiere hacer la cancelación del servicio? ¿Cuál es el motivo del a cancelación don Wilson?”

(...)

Asesor (Minuto 01:35): “¿Referente a qué?, cuénteme Aquí vemos que usted hizo la reclamación por el consumo acelerado de sus datos de internet.”

Usuario (Minuto 01:41): “Si exacto. Mira que me activan los datos el 10 y ya hoy no tengo datos, y supuestamente me consumí 9 gigas no sé en qué... en el sistema solo me reporta que me consumí solo 4.5 entonces no sé de dónde sacaron las otras 4.5, hoy por eso los estoy llamando.”

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Asesor (Minuto 01:57): “Permítame verificamos.”

Usuario (Minuto 02:01): “Yo no necesito que me verifiques nada, yo necesito que me canceles el servicio.”

Asesor (Minuto 02:05): “Don Wilson de igual forma la cancelación se va a hacer efectiva al siguiente mes (...).”

Usuario (Minuto 02:10): “No importa. Yo necesito ...necesito que me actives desde hoy que ya queda cancelado, eso es lo que yo necesito, no necesito que andes velicando ni que me andes proponiendo nada”

(...)

Usuario (Minuto 02:27): “(...) yo te estoy llamando porque necesito que canceles el servicio, es solo eso ... que le importa que se pierdan los minutos si se va a efectuar el día 9 no importa, cancelalos desde ya, a mí no me importa y les pago la factura. Entonces génrame la factura por lo que esté y yo te pago la factura y ya (...)”

(...)

Asesor (Minuto 03:01): “Le estoy diciendo que yo mando el día de hoy la solicitud de la cancelación ¿de acuerdo? ¿Pero la cancelación ya queda completa o se hace efectiva a partir del día 10 de agosto de acuerdo?”

(...)

Asesor (Minuto 03:46): “Mientras hacemos la solicitud de la cancelación del servicio usted el cambio de plan lo hizo este año ¿correcto? ... ¿Don Wilson?”

Usuario (Minuto 03:57): “Si que paso? ¿Yo te ... mira yo no necesito que me digas nada yo necesito cancelar el servicio nada más? ¿por favor te lo pido, cual es el problema ahorita ¿no lo puedo cancelar?”

(...)

Asesor (Minuto 04:44): “¿Podríamos hacer, aunque sea un escalamiento en este caso?”

Usuario (Minuto 03:57): “No, no me escales a nada, ve discúlpame joven no quiero ser grosero contigo... no quiero ser ... no quiero ser grosero contigo yo te estoy llamando por favor cumplí lo que te estoy pidiendo. Que me canceles el servicio.”

(...)¹¹⁹ - Destacado fuera del texto-.

Grabación N° 880011009250051

Usuario (Minuto 00:09): “Buenos días señorita estoy llamando para conformar el corte de esta línea para el día 10”

(...)

Asesora (Minuto 00:19): “Permítame verificamos la información (...) ¿usted solicitó la cancelación o el paso de pospago a prepago?”

Usuario (Minuto 00:55): “El Paso a prepago”.

(...)

Asesora (Minuto 01:52): “Agradezco la permanencia en la línea ... ¿aló?”

Usuario (Minuto 01:55): “Si señor le estoy escuchando.”

Asesora (Minuto 02:02): “bueno estoy verificando nuevamente en el sistema, y no me registra la solicitud. ¿Cuándo generó?”

(...)

Asesora (Minuto 02:37): “(...) ¿usted por qué motivo solicitó la cancelación, porque motivo tomó esa decisión?”

¹¹⁹ Radicado N° 18-228064—3-0. CD folio791.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Usuario (Minuto 02:40): “Ya les he dicho a los demás no voy a repetirte más, necesito que me canceles la línea ya. Que no se genere otra factura.”

Grabación N° 88000513326879

Usuario (Minuto 00:06): “Fernando, estoy llamando nuevamente porque necesito cortar el ... que esta línea pase de pospago a prepago.

Asesor (Minuto 00:14): “La solicitud es sobre la línea de la cual se está comunicando?

Usuario (Minuto 00:17): “Si señor.”

(...)

Asesor (Minuto 00:39): “Me podría informar ¿cuál sería el motivo por el cual desea cancelar el servicio?”

Usuario (Minuto 00:43): “Fernando, yo llame el día 10 del mes de julio dos veces a cancelar el plan. No sé por qué no aparece la información. Yo simplemente estoy llamando para verificar de que el día 10 se realice el paso. No estoy llamando para más nada”

Asesor (Minuto 00:59): “Si señor, pero ¿me puede informar cual es el motivo por el cual desea cancelar el plan?”

(...)

Asesor (Minuto 02:13): “En este momento le voy a comunicar con el área encargada para que inicien el proceso (...)

Usuario (Minuto 02:23): “Fernando, ahoritica lo llamé una chica dijo lo mismo que estás diciendo tu espere 25 minutos y nadie me contestó. ¿va a pasar lo mismo esta vez?”

Así las cosas, y pese a que el proveedor no relacionó ni precisó a qué fecha correspondía cada audio, resulta claro que el proveedor omitió dar por terminado el plan pospago y dejar la línea en prepago en la fecha correspondiente, esto es, el 9 de agosto de 2019. Asimismo, de los audios se sustrae que se pidieron reiteradas explicaciones al usuario sobre su decisión obstaculizando el adecuado trámite de su decisión, situación que se encuentra expresamente prohibida en la regulación y que a adición a ello se expidió facturación posterior.

30) CASO DE LINA MARCELA NIETO ACOSTA. RADICADO N.º 18-229140

El proveedor de servicios de comunicaciones manifestó¹²⁰ que la usuaria se comunicó a través de la línea de atención telefónica los días 5 y 19 de julio y 4 de septiembre de 2018, solicitando la terminación de su plan pospago y la activación de la misma en prepago, asimismo indicó que la línea cambió a prepago el 10 de octubre de 2018, como se aprecia en la imagen relacionada por el proveedor:

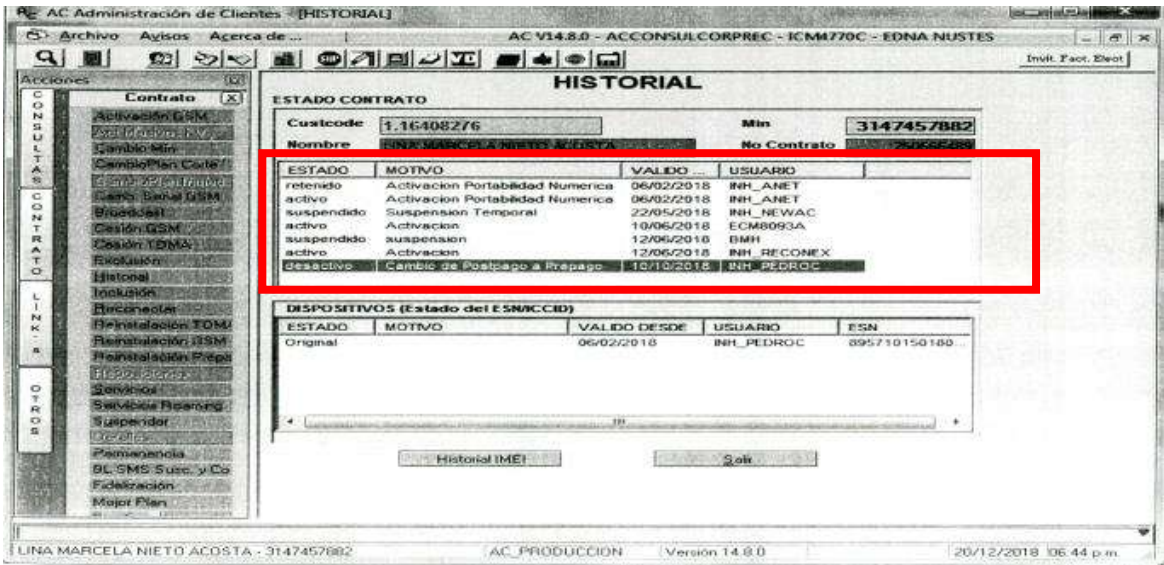


Imagen N.º 74
Fuente: Folio 811

¹²⁰ Radicado N° 18-229140—4-0. Folios 39.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Añadió que se generaron cargos fijos mensuales hasta el 10 de octubre de 2018, para lo cual allegó las facturas correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2018. De igual forma señaló que se aplicó un ajuste a favor de la usuaria por valor de \$138.680,04 IVA incluido, correspondiente a los cobros realizados en la facturación expedida de julio a septiembre de 2018, para lo cual allegó la siguiente imagen:

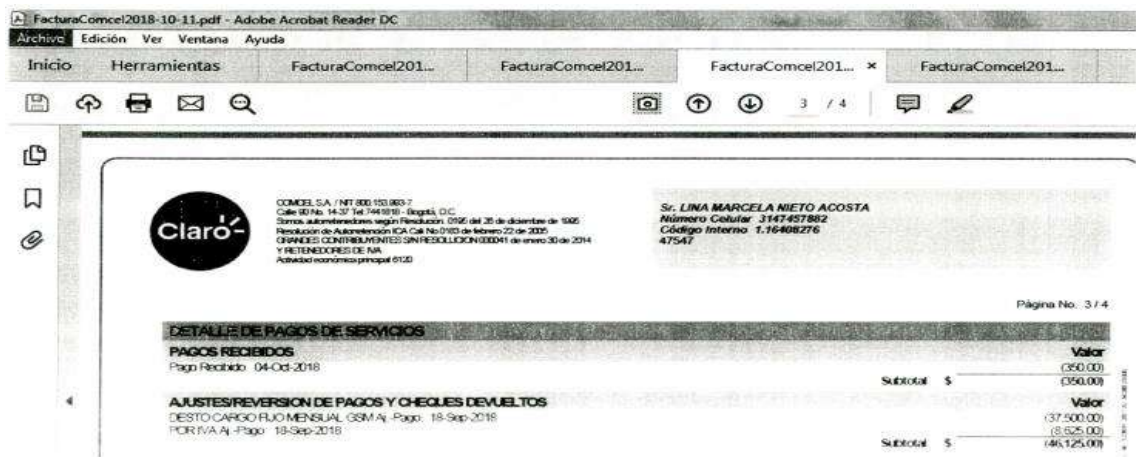


Imagen N.º 75 – Aplicación ajuste
Fuente: Folio 834

De igual manera aportó copia de la decisión empresarial identificada con el N°. GCR-2018577295-2018 del 26 de diciembre de 2018, en la que se le desagrega el ajuste realizado y se informa que la referencia N°. 1.16408276 a la fecha contaba con un saldo a favor de \$95.466,57 IVA incluido.¹²¹

Pese a lo anterior, **COMCEL** afirmó que la línea de la usuaria fue desactivada por portabilidad el 18 de julio de 2018, sin embargo, en la prueba allegada se evidencia que la portabilidad fue el 18 de octubre de 2018, como se demuestra a continuación:

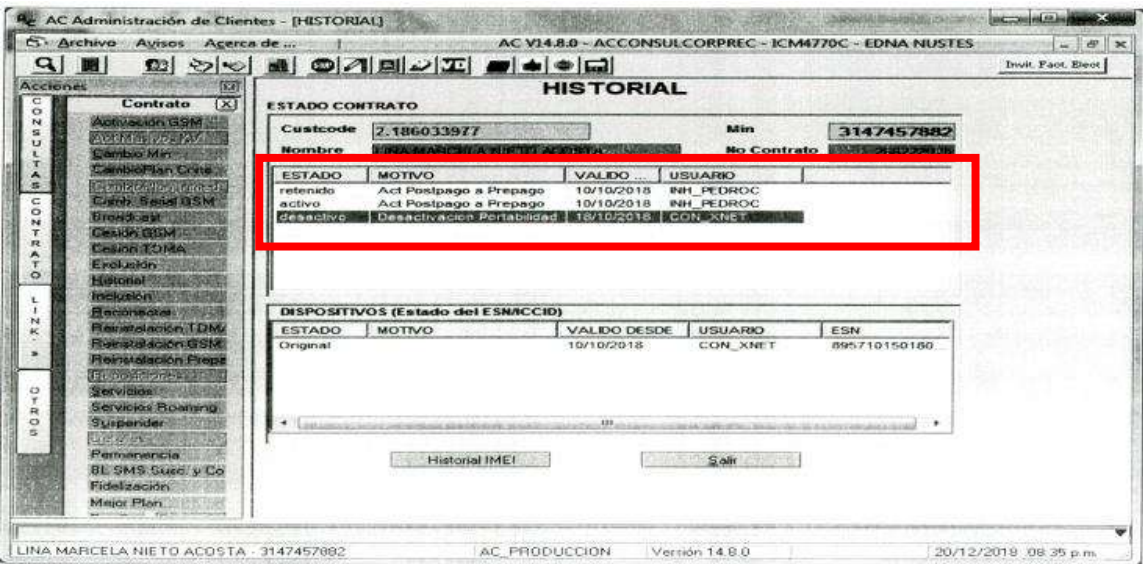


Imagen N.º 76 – Aplicación ajuste
Fuente: Folio 834

Para finalizar, el proveedor aportó copia de la grabación N°. 880011008449237, cuyo contenido es el siguiente:

Asesora (Minuto 00:09): “(...) Muy bien señora Lina ¿en qué le podría colaborar el día de hoy?”

Usuaría Lina Marcela Nieto Acosta (en adelante usuaria) (minuto 00:11): “Hazme un favor quiero saber ¿en qué horario puedo cancelar el plan que tengo?”

(...)

Asesora (Minuto 00:38): “Listo. ¿usted necesita saber el horario para cancelar el plan, cierto? ... el horario que se maneja para las cancelaciones de plan son de 8 de la mañana a 6 de la tarde de lunes a sábado ¿sí? Y debe ser con tres días antes de la fecha de corte.”

¹²¹ Radicado N°. 118-229140—4-0. Folios 39.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Usuaría (Minuto 00:52): “Tres días hábiles.”

Asesor (Minuto 0:54): “Tres días hábiles si señora.”

(...)

Usuaría (Minuto 01:29): “y ahorita (inaudible)”

Asesora (Minuto 01:31): “No porque mire el horario ya son las 6:17 y pues ya ¿sí? no está laborando el área de cancelación en este momento.”

(...)

Asesor (Minuto 02:15): “Claro si señora, pero igual en este momento como tal pues eeh se deja como tal la solicitud ya sería como tal pues radicarla el día de mañana ¿sí? en el horario estipulado y verificar ya con el área encargada porque nosotros pues no realizamos cancelaciones ¿sí? nosotros la transferiríamos con el área encargada y ya con ellos le dirían si efectivamente para el 10 que es el corte que usted maneja con la línea quedaría efectiva la cancelación ¿sí? ya con cambio a prepago.” (...) ¹²² - Destacado fuera del texto-.

Luego, concluye esta Dirección que el proveedor informó al usuario que el horario de atención establecido para la recepción de solicitudes de cancelación era de lunes a sábado de 8 a.m. hasta las 6 p.m. lo cual difiere con lo establecido por la regulación. Igualmente, omitió recibir y radicar la solicitud de finalización del servicio postpago solicitado por la señora Lina Nieto días 5 y 19 de julio y 4 de septiembre de 2018 y, en su lugar, continuó cobrando los servicios hasta el mes de octubre de 2018.

31) CASO DE MARÍA YADIRA BEDOYA BUITRAGO. RADICADO N.º 18-80053.

Mediante la respuesta N° 18-80053—3-0¹²³, la investigada informó, en primer término, que la usuaria se comunicó el 15 de enero de 2018 solicitando la cancelación del servicio postpago, el cual, de acuerdo, al ciclo de facturación fue suspendido el 4 de marzo de 2018, para lo cual aportó el siguiente soporte:



Imagen N.º 77

Acto seguido manifestó que, realizó un ajuste por valor de \$90.706 IVA incluido a la referencia de pago N°, 1.15274739 correspondiente a los cargos fijos mensuales de los meses de febrero y marzo de 2018.

Lo anterior, demuestra que el trámite impartido a la solicitud de la usuaria no se realizó en cumplimiento a lo establecido en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

32) CASO DE MARCO ANTONIO MONTES FAJARDO. RADICADO N.º 18-111392.

Afirmó la investigada que no se evidenció la solicitud de cancelación por parte del usuario el 15 de febrero de 2018, por el contrario, manifestó que el 20 de marzo de 2018 el usuario se acercó aun

¹²² Radicado N° 18-22940—4-0. CD folio 841.
¹²³ Folio 758.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

CAV solicitando la cancelación del plan postpago y la activación de su línea en la modalidad prepago, quedado programada para el 27 de marzo de 2018. Sin embargo, más adelante informó que la línea se encuentra activa en este última modalidad desde el 11 de abril de 2018, para lo cual aportó la imagen que se expone continuación:



Imagen N.º 78

33) CASO DE ANA MALLERLY MEDINA. RADICADO N.º 18-161410.

En cuanto al presente asunto **COMCEL** manifestó que el 9 de abril de 2018, la señora Ana Medina solicitó la cancelación del contrato. Dicha solicitud fue atendida el 16 de abril de 2018, indicándole que se daría finalización a su contrato y que la línea quedaría activa en prepago el 24 de abril de 2018, petición que quedó registrada en la grabación referenciada “*respuesta 16 de abril de 2018*”. No obstante, la investigada añadió que el cambio de la línea de la usuaria quedó programada para el 3 de mayo de 2018, por cuanto entre el 24 de abril – fecha de corte- y la fecha en la que quedó inicialmente programado la cancelación se instaló el plan TRE SM sin ningún costo, por cuanto lo que buscaba este plan es que la usuaria reconsiderara su decisión., por lo cual suministró las condiciones del mismo:

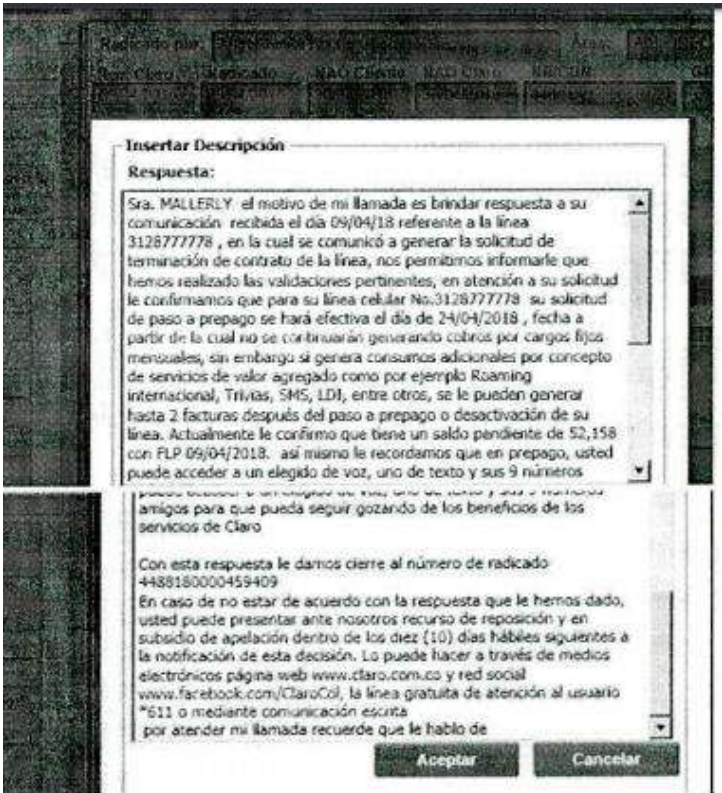


Imagen N.º 79

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

12.3.7. CONCLUSIONES SOBRE LAS QUEJAS

De acuerdo con lo antes expuesto se encontró probado que el proveedor desconoció el derecho que le asiste a los usuarios de dar por terminado el contrato en cualquier momento, debido a que:

- (i) En algunos casos antes mencionados, en que los usuarios se comunicaban a través de línea de atención telefónica, el operador se negó a tramitar las solicitudes de terminación aduciendo que ese no era el horario para atender ese tipo de solicitudes, incluso estando dentro del horario establecido por la norma.
- (ii) En otros casos en los que los usuarios se acercaron a las oficinas físicas de atención al cliente para solicitar la cancelación de los servicios y la terminación del contrato, le informaron que este tipo de solicitudes solo podrían efectuarse a través de la línea de atención telefónica y en otros casos, al solicitarlo a través de la línea telefónica, le indicaban que debía hacerlo de forma presencial.
- (iii) No ingresó o radicó en su sistema de trámites las solicitudes de terminación de los usuarios de manera oportuna;
- (iv) En algunos casos solicitó requisitos adicionales para dar trámite a las solicitudes de cancelación del servicio.
- (v) En los casos en que recibió y registró las solicitudes de terminación, omitió interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que conoció la solicitud o en el período siguiente (dependiendo de la fecha de presentación de la solicitud por parte de los usuarios). Aunado a lo anterior, el proveedor luego de haberse cumplido el término regulatorio para la interrupción del servicio, continuó generando facturación y cobros asociados a las cuentas de los usuarios.

12.4. SOBRE LA INFORMACIÓN INEXACTA E INCOMPLETA QUE ALLEGÓ EL PROVEEDOR.

12.4.1. FRENTE AL ARGUMENTO DE VIOLACIÓN AL PRINCIPIO DE TIPICIDAD POR INTERPRETACIÓN EXTENSIVA Y POR CONTRA AL DEBIDO PROCESO.

El proveedor de servicios de comunicaciones frente al supuesto fáctico: *“(i) En cuanto a los requerimientos de información relacionados con servicios fijos, identificados con los radicados No. 18-120864-2-0 del 26 de octubre de 2018, 18-203999-2-0 de 4 de diciembre de 2018, 18-235620-2-0 del 4 de diciembre de 2018, 18-200793-2-0 del 29 de octubre de 2018 y 18-242952-4-0 del 20 de noviembre del mismo año, se advierte que COMCEL presuntamente no habría remitido la información completa, pues tal como se indicó en el considerando noveno del presente acto administrativo, el citado proveedor indicó que remitiría los contratos y las grabaciones de las llamadas de las PQR. Sin embargo, las mismas no fueron allegadas a la averiguación preliminar”* indicó que, la imputación fáctica no se adecua a ninguna de las conductas reprochadas por la norma, comoquiera que el mandato legal que se desprende de lo previsto en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, reprocha tres omisiones en concreto: i) abstenerse de presentar información; ii) presentarla de manera inexacta, y iii) Presentarla de forma incompleta.

Argumento que expuso detalladamente, indicando que:

“(…) En este punto es relevante hacer énfasis en la regla de interpretación restrictiva en el ámbito del derecho sancionatorio. En este sentido, la Corte Constitucional se ha pronunciado en relación a la adecuación típica en el procedimiento disciplinario, el cual es una arista de la potestad punitiva estatal señalando que:

*“Lo anterior no significa que el fallador en materia disciplinaria pueda actuar de manera discrecional en la adecuación típica de las conductas de los servidores públicos investigados a los tipos sancionadores porque en todo caso **su actividad hermenéutica está sujeta a distintitos** límites derivados, por una parte, del contenido material de las disposiciones disciplinarias y por otra parte de los principios y reglas que rigen la interpretación de los preceptos jurídicos de las distintas modalidades del derecho sancionador, dentro de los cuales se **destaca precisamente el principio que prohíbe la interpretación extensiva** de los preceptos que configuran faltas disciplinarias (...)*

En efecto, en reiteradas ocasiones esta Corporación ha sostenido que en el ámbito del derecho sancionador - del cual como antes se sostuvo hace parte el derecho disciplinario - no cabe la interpretación y aplicación extensiva de las disposiciones que consagran las faltas (...)

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

*El Consejo de Estado ha tenido el mismo criterio en relación con la amplitud y el criterio hermenéutico que necesariamente debe adoptarse en el campo del derecho sancionatorio, como garantía del principio de legalidad.”
(...) ¹²⁴.*

De lo anterior, la Dirección precisa desde ya que el argumento del operador no tiene el poder suasorio para desvirtuar la formulación de cargos realizada en la Resolución N.º 25585 del 2 de julio de 2019, ya que, el principio de legalidad se ha respetado, si se tiene en cuenta que la investigación administrativa tuvo como fundamento las disposiciones contenidas en la Ley 1341 de 2009 y la Resolución CRC 5050 de 2016¹²⁵, disposiciones en las cuales se establece las infracciones y sanciones y el procedimiento, por la violación a de los preceptos legales, reglamentarias o regulatorias en materia de telecomunicaciones.

Lo anterior teniendo en cuenta que el principio del debido proceso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Constitución Política es aplicable a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas, en este sentido las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

Al respecto la Corte Constitucional en sentencia C- 034 de 2014, concluyó lo siguiente:

“(…) (i) el debido proceso se desarrolla a partir del conjunto de exigencias y condiciones previstas por la ley para adelantar un procedimiento administrativo y judicial; (ii) está provisto de garantías mínima definidas en la Carta Política y la jurisprudencia constitucional, las cuales deben ser observadas por el Legislador al regular cada procedimiento; (iii) la extensión del debido proceso al ámbito de la administración es una característica de especial relevancia en el diseño constitucional del año 1991, de manera que en todas las actuaciones de las autoridades públicas debe asegurarse la participación del interesado, y sus derechos de defensa y contradicción; pero (iv), a pesar de ello no es posible trasladar irreflexivamente el alcance de las garantías judiciales a las administrativas porque en el segundo ámbito existe una vinculación a dos mandatos constitucionales, que deben ser armónicamente satisfechos. De una parte, las del artículo 29 Constitucional y, de otra parte, las del debido proceso administrativo, definidas en el artículo 209 de la Carta Política (y actualmente desarrolladas por el Legislador en el artículo 3º del CPACA). Por ello, el segundo es más ágil rápido y flexible”.

Ahora bien, el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo señaló que, “en materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no reformatio in pejus y non bis in ídem”.

En este sentido, se explica que el principio de legalidad significa que no puede aplicarse responsabilidad administrativa sancionatoria respecto de faltas y sanciones que no estén señaladas de forma clara, expresa e inequívoca en la ley. Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia C-699 de 2015, indicó lo siguiente:

“En el marco de los sistemas democráticos de derecho, la ley expresa una concepción colectiva de la voluntad de la sociedad, en cuya concertación participan los representantes del pueblo, con el fin de determinar las limitaciones a los derechos y a las libertades públicas, mediante el establecimiento de regulaciones en sectores y mercados específicos. En el ámbito del derecho sancionatorio, el cual forma parte de la capacidad punitiva del Estado ius puniendi, el principio de legalidad desempeña una función esencial orientada a que el ejercicio del poder se supedita en todo a la ley vigente al momento de ocurrencia de los hechos constitutivos de infracción al ordenamiento. Este principio originario del “rule of law” está consagrado en varias disposiciones constitucionales, principalmente en el entramado procesal de los Artículos 6º y 29 e implica que cuando el Estado ejerza su función sancionatoria, la conducta antijurídica constitutiva de infracción esté tipificada en la ley y asignada la competencia para imponer la correspondiente sanción”.

Ahora bien, la regulación del derecho administrativo abarca normas de tipo sancionatorio propiamente dicho y de orden administrativo que permiten determinar conductas antijurídicas en

¹²⁴ Folio 805 y 806.

¹²⁵ En la cual se encuentra compilado el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

diversas actividades públicas y privadas. Para identificar los elementos estructurales del tipo sancionatorio administrativo, la Corte Constitucional ha previsto lo siguiente:

(...) Al igual que las normas en materia penal, las disposiciones administrativas que establecen conductas sancionables, deben satisfacer el principio de legalidad y, en consecuencia, el principio de tipicidad que le es inmanente. Esto es, que la norma administrativa sancionatoria debe prescribir la conducta objeto de sanción con la previsión de todos sus elementos estructurales.

El principio de legalidad alude a que una norma con fuerza material de ley establezca la descripción de las conductas sancionables, así como las clases y cuantías de las sanciones a ser impuestas. En materia sancionatoria, este principio también se materializa en la tipicidad, pero con una aplicación distinta a la que opera en materia penal, por no versar sobre conductas que impliquen una incursión tan significativa en el núcleo duro de los derechos fundamentales. Es decir, que sus implicaciones más gravosas no se extienden a la restricción de derechos como la libertad. Al respecto, en Sentencia C-242 de 2010, por la cual se declaró exequible el inciso tercero del Artículo 175 de la Ley 734 de 2002, esta Corporación sostuvo:

En el ámbito del derecho administrativo sancionador el principio de legalidad se aplica de modo menos riguroso que en materia penal, por las particularidades propias de la normatividad sancionadora, por las consecuencias que se desprenden de su aplicación, de los fines que persiguen y de los efectos que producen sobre las personas.

*Desde esta perspectiva, el derecho administrativo sancionador suele contener normas con un grado más amplio de generalidad, lo que en sí mismo no implica un quebrantamiento del principio de legalidad si existe un marco de referencia que permita precisar la determinación de la infracción y la sanción en un asunto particular. Así, el derecho administrativo sancionador es compatible con la Carta Política si las normas que lo integran –así sean generales y denoten cierto grado de imprecisión– no dejan abierto el campo para la arbitrariedad de la administración en la imposición de las sanciones o las penas. **Bajo esta perspectiva, se cumple el principio de legalidad en el ámbito del derecho administrativo sancionador cuando se establecen: (i) “los elementos básicos de la conducta típica que será sancionada”; (ii) “las remisiones normativas precisas cuando haya previsto un tipo en blanco o los criterios por medio de los cuales se pueda determinar la claridad de la conducta”; (iii) “la sanción que será impuesta o, los criterios para determinarla con claridad”**¹²⁶ (destacado fuera de texto).*

De otra parte, el principio de tipicidad, implícito en el de legalidad, hace referencia a la obligación que tiene el legislador de definir con claridad y especificidad el acto, hecho u omisión constitutiva de la conducta reprochada por el ordenamiento, de manera que permita a las personas a quienes van dirigidas las normas, conocer con anterioridad a la comisión de la misma, las implicaciones que acarrea su transgresión. Sobre el alcance de este principio, la Corte Constitucional, se pronunció en los siguientes términos:

“Uno de los principios esenciales comprendidos en el artículo 29 de la Constitución Política es el principio de tipicidad, que se manifiesta en la —exigencia de descripción específica y precisa por la norma creadora de las infracciones y de las sanciones, de las conductas que pueden ser sancionadas y del contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta, así como la correlación entre unas y otras.

De esta manera para satisfacer el principio de tipicidad, deben concurrir los siguientes elementos: (i) Que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas; (ii) Que exista una sanción cuyo contenido material esté definido en la ley; (iii) Que exista correlación entre la conducta y la sanción.

En este orden de consideraciones, son elementos esenciales del tipo sancionatorio administrativo: (i) la descripción de la conducta o del comportamiento que da lugar a la aplicación de la sanción; (ii) la determinación de la sanción, incluyendo el término o la cuantía de la misma, (iii) la autoridad competente para aplicarla y (iv) el

¹²⁶ Sentencia C-699 de 2015.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

procedimiento que debe seguirse para su imposición (...)¹²⁷ (destacado fuera de texto).

Aunado a lo anterior, los principios de legalidad y tipicidad no se han quebrantado, pues, si bien es cierto que, la ley exige que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas, no lo es menos, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, se ha sostenido que:

“(…) si bien los comportamientos sancionables por la Administración deben estar previamente definidos de manera suficientemente clara; el principio de legalidad opera con menor rigor en el campo del derecho administrativo sancionador que en materia penal; por lo tanto el uso de conceptos indeterminados y de tipos en blanco en el derecho administrativo sancionador resulta más admisible que en materia penal”. De igual manera, el derecho administrativo, a diferencia de lo que sucede en el derecho penal, *“suele no establecer una sanción para cada una de las infracciones administrativas que se presente, sino que se opta por establecer clasificaciones más o menos generales en las que puedan quedar subsumidos los diferentes tipos de infracciones”*¹²⁸ (destacado fuera del texto).

Ahora bien, el artículo 47 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que, concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, se formularán cargos mediante acto administrativo en el que se señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes, elementos que han sido cuidadosamente observados durante todo el presente proceso.

Así las cosas, es claro que no ha existido por parte de esta Dirección vulneración alguna al principio de tipicidad, ni mucho menos al principio de legalidad, por lo que los argumentos de la sociedad resultan ser insuficientes para desvirtuar el cargo.

12.4.1. SOBRE EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL CONSOLIDADO DE QUEJAS

El proveedor indicó en sus descargos que en los informes “4.3. Monitoreo de quejas” presentados entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2018, se tiene que se reportó bajo la tipología “B1 Imposibilidad de terminación de contrato” para servicios fijos un total de 19.314 quejas y no 15.071 como lo afirmó esta Entidad.

Asimismo indicó que (i) extrajo las peticiones de terminación de contratos comprendidas entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018; (ii) de la base extraída se marcaron los casos con facturación posterior y; (iii) finalmente reportó las quejas de los usuarios en relación con la solicitud de terminación.

Adicionalmente aclaró que para servicios fijos se reportó al MINTIC para el primer trimestre del año 2018 un total de 10.062 quejas para la tipología “imposibilidad terminación de contrato” y para el segundo semestre un total de 9.252 quejas para la misma categoría, lo que suma 19.134 quejas y no 15.071, como se indicó en el pliego de cargos.

Frente a ello, es necesario aclarar que el estudio de quejas versó sobre los servicios fijos de Internet y telefonía, teniendo en cuenta las competencias que para ese entonces tenía esta Entidad, como se muestra a continuación:

ANNO	2018				
DESC_TIPOLOGIA	Imposibilidad terminación contrato				
DESC_SERVICIO	(Varios elementos)				
Suma de NUMERO_QUEJAS		Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila		1	2	3	4 Total general
TELMEX COLOMBIA S.A.		6.466	8.605	4.298	6.066 25.435
Total general		6.466	8.605	4.298	6.066 25.435

Tabla N.º 3 Monitoreo de Quejas (No incluye servicios de TV : 15.071 casos)
Elaboración propia SIC. Tomado de Formato 4.3 Monitoreo de quejas COLOMBIA TIC

¹²⁷ Sentencia C-343 de 2006.
¹²⁸ Sentencia C- 560 de 2000.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Ahora bien, el detalle de la tabla anterior corresponde al Formato 4.3 Monitoreo de quejas COLOMBIA TIC Año 2018. Trimestres 1 y 2, Desc_Tipología: imposibilidad de terminación de contrato, Desc_ de servicio: excluye servicio de televisión por suscripción y televisión abierta radiodifundida – local privada, Desc_Empresa: TELMEX COLOMBIA S.A

ANNO	2018				
DESC_TIPOLOGIA	Imposibilidad terminación contrato				
DESC_SERVICIO	(Todas)				
Suma de NUMERO_QUEJAS Etiquetas de columna					
Etiquetas de fila		1	2	3	4 Total general
TELMEX COLOMBIA S.A.		10.062	9.252	5.224	8.065 32.603
Total general		10.062	9.252	5.224	8.065 32.603

Tabla N.º 4 Monitoreo de Quejas (Si incluye servicios de TV: 19.314 casos)

Elaboración propia SIC. Tomado de Formato 4.3 Monitoreo de quejas COLOMBIA TIC

El detalle de esta tabla corresponde a Formato 4.3 Monitoreo de quejas COLOMBIA TIC Año 2018. Trimestres 1 y 2, Desc_Tipología: imposibilidad de terminación de contrato, Desc_ de servicio: Todos los servicios incluido el servicio de televisión por suscripción y televisión abierta radiodifundida – local privada, Desc_Empresa: TELMEX COLOMBIA S.A

Realizando el comparativo se demuestra que el número de quejas reportado sí corresponde a las quejas del periodo de la investigada, situación que también fue detallada en el pliego de cargos de la siguiente manera:

SERVICIO	1T 2018	2T 2018	TOTAL
Datos fijos	3.404	1.713	5.117
Telefonía fija	3.062	6.892	9.954
Imposibilidad terminación contrato	6.466	8.605	15.071

Tabla No. 3. Quejas por imposibilidad de terminación del contrato reportadas por TELMEX al MINTIC

Fuente: Reporte realizado por el proveedor al MINTIC

Imagen N.º 80

Fuente. Formulación de cargos. Hoja N.º 14.

Ahora bien, en la Resolución N.º 64536 del 20 de noviembre de 2019, se ordenó a la investigada allegar la base de datos de las quejas presentadas por los usuarios de servicios de comunicaciones de los servicios fijos, del periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2018, relacionada con la tipología “imposibilidad del contrato”, lo anterior con el fin de poder realizar el análisis de la información de forma tal que permitiera a esta Dirección aplicar los filtros informados por el proveedor y determinar la veracidad de su dicho.

Frente a lo cual el proveedor remitió una base de datos denominada *PQR ene a jun 2018* relacionada con la imposibilidad terminación de servicios fijos con 15.071 registros y no los 19.314 que el mismo proveedor había hecho alusión en su escrito de descargos. Sin embargo, se realizaron los filtros respectivos con el fin de determinar las coincidencias o diferencias con los 2.803 casos en referencia.

Entonces, en el archivo denominado “Estructura Base_Reporte_SIC_Final_Hogar”, se realizan las siguientes pruebas:

- La pestaña Data Completa contiene datos de números de identificación de los clientes, nombres, números de cuenta, fechas de solicitud de desactivación, fechas de terminación y fecha de corte, así como si presenta facturación posterior a la desactivación y el concepto de la misma.
- De los 148.375 casos relacionados:
 - 105.869 no tienen facturación posterior (71,35%)
 - 42.506 si tienen facturación posterior (28,65%)
 - Existen 24 casos donde la fecha de terminación es del año 2017, se relacionan 3234 casos donde la fecha de corte corresponde al mes de agosto de 2018.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

- Aparecen también 1252 casos en donde la fecha de terminación es anterior a la fecha de solicitud de desactivación.
- En esta base de datos si se cuenta con una casilla **Presentó facturación posterior a la desactivación** que contienen 42.506 casos.

Ahora, se cruzó la información de los 42.506 casos con facturación posterior con los 15.071 casos (de los cuales puede obtenerse información común en las dos Bases de datos (Número de cuenta *Estructura Base_Reporte_SIC_Final_Hogar y PQR ene a jun 2018 imposibilidad terminación fija*), pero los casos que se encuentran duplicados o incluidos son 2.108, los cuales a simple vista demuestran que la información no concuerda con los 2.803 que establece el proveedor como el resultado de las PQRS de revisar primero las de imposibilidad de contrato y facturación posterior.

Así las cosas, esta Dirección desestima el argumento del proveedor al encontrar que una vez aplicados los filtros manifestados por el proveedor, la información es disímil a la presentada por él en su respuesta al requerimiento.

Ahora bien, en lo que respecta a servicios móviles del análisis de la información de la base de datos: *PQR ene a jun 2018 imposibilidad terminación móvil*¹²⁹, se evidenció lo siguiente:

- Se registran 3.909 casos de usuarios que presentaron PQR.
- De los 3.909 registros se encontraron 124 registros de número de cuentas repetidos, también se encontraron 16 registros repetidos de la variable CUN.
- Las fechas correspondientes a la presentación de las PQR tienen un rango de enero a junio de 2018.

Asimismo, en la base de datos denominada *DataBajas2018Sic*¹³⁰, se encontró lo siguiente:

- Se registra una base de datos con 398.813 usuarios que solicitaron dar de baja la línea.
- De los 398.813 registros se encontraron 13.412 registros de nombres de usuarios repetidos, los casos más significativos son los siguientes:

No.	Nombre Usuarios	Cantidad
1	TANIA MILE OSSA MENDEZ	199
2	JORGE ALBERTO DIAZ HERNANDEZ	107
3	CATALINA ALEXANDRA SANCHEZ PINTO	104
4	ELISA VIRGINIA MEDINA	86
5	OSCAR HERNANDO MARIN MORALES	75
6	JORGE DAVID TANO MARTINEZ	69
7	JOSE JEAN RIOS BERMUDEZ	62
8	NORBEI AGUIRRE	58
9	LIBARDO ANTONIO ALVAREZ GUERRERO	57
10	MAGDA LORENA ARRIGUI TORRES	56

Tabla N.º 5
Fuente. Archivo Excel *DataBajas2018Sic*
Elaboró. SIC

Ahora bien, de acuerdo con lo informado por el proveedor, “(...) *de las 12.989 quejas reportadas en el SIUST durante el primer semestre de 2018, Claro extrajo aquellas en las que existían reclamos por facturación posterior y aportó, en respuesta al punto quinto del requerimiento de información N.º 19-55784, el reporte de las PQR realizadas por esos usuarios, lo que arrojó un total de 2.073 PQR*

¹³¹”.

Esta Dirección, realizó la verificación directa de los datos del Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones (SIUST), así:

¹²⁹ Radicad N.º 19-4913-90
¹³⁰ Radicado N.º 19-55784-3.
¹³¹ Radicad N.º 19-4913-48

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Tipología 1. Imposibilidad de terminación de contrato

Operador	1 Trim 2018	2 Trim 2018	3 Trim 2018	4 Trim 2018	Total año 2018
COMCEL	3.431	478	560	510	4.979

Tabla N.º 6. Monitoreo de Quejas

Elaboración propia SIC. Tomado de Formato 4.3 Monitoreo de quejas COLOMBIA TIC

Tipología Cambio Pospago a Prepago

Operador	1 Trim 2018	2 Trim 2018	3 Trim 2018	4 Trim 2018	Total año 2018
COMCEL	3.362	5.718	6.836	8.040	23.956

Tabla N.º 7. Monitoreo de Quejas

Elaboración propia SIC. Tomado del Formato 4.3 Monitoreo de quejas COLOMBIA TIC

Se tiene entonces un total del periodo 1 semestre 2018 para las tipologías 1 y 2, son 12.989 casos.

Una vez verificado esto, se procede a analizar la información de los *formatos 4.3 Monitoreo de quejas* en búsqueda de los 2.073 casos de PQRS con facturación posterior, sin embargo es necesario aclarar que el formato 4.3 Monitoreo de quejas contiene las siguientes columnas:

“ ANNO (sic), TRIMESTRE, MES_DEL_TRIMESTRE, ID_EMPRESA, DESC_EMPRESA, MAIL, EMAIL_NOTIFICACIONES, FECHA_CREACION, TIPO_EMPRESA, ID_SERVICIO, DESC_SERVICIO, ID_TIPOLOGIA, DESC_TIPOLOGIA, ID_MEDIO_ATENCION, ESC_MEDIO_ATENCION, EMPAQUETADO, NUMERO_QUEJAS, NUM_ENVIO, ID_PERIODO”

Por tanto, no es claro cómo se puede establecer el número de reclamos con facturación posterior en estos formatos.

Sin embargo, se realizó el análisis de las Bases de datos provistas por el Operador, en búsqueda de los 2.073 casos reportados por el proveedor ante esta Superintendencia las cuales se reseñan a continuación:

- Base de datos: **PQRs**
- Base de datos: **DataBajas2018Sic**
- Base de datos: **PQR ene a jun 2018 imposibilidad terminación móvil.**

Entonces, al analizar comparativamente las bases de datos, se evidenció lo siguiente:

- Hallazgos Base de datos: **PQRs:**
 - Se registran 2.073 casos de usuarios que presentaron PQR.
- Hallazgos Base de datos: **DataBajas2018Sic:**
 - Se registra una base de datos con 398.813 usuarios que solicitaron dar de baja la línea. (Solicitaron la terminación del contrato)
 - Y, 55.818 casos tienen como **SI en la casilla: Facturación posterior**

De estos datos (55.818 casos) se comparan con la base de datos PQRS (2.073 casos) con el fin de encontrar datos que coincidan¹³², pero solo existen **426 registros** que coinciden en ambas Bases de datos.

- Hallazgos Base de datos: **PQR ene a jun 2018 imposibilidad terminación móvil:**
 - Se registran 3.909 casos de usuarios que presentaron PQR.
 - De los 3.909 registros se encontraron 124 registros de número de cuentas repetidos, también se encontraron 16 registros repetidos de la variable CUN.
 - Las fechas correspondientes a la presentación de las PQR tienen un rango de enero a junio de 2018.

¹³² Se utiliza el dato común en ambas bases de datos, Columna denominada: **Número de cuenta**

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

- En cuanto a las fechas reportadas de baja en el siguiente cuadro se recopila la información.

Año de baja	Cantidad
2019	143
2018	2.984
Anteriores al 2018	143
Línea activa	402
Línea prepago	237
Total	3.909

Tabla N.º 8

Se realiza la comparativa en busca de coincidencias con la base de datos **DataBajas2018Sic:**

Hallazgos Base de datos: **DataBajas2018Sic:**

- Se registra una base de datos con 398.813 usuarios que solicitaron dar de baja la línea.
- 55.818 casos tienen como **SI en la casilla: Facturación posterior**

De estos datos (55.818 casos) se comparan con la base de datos PQR ene a jun 2018 imposibilidad terminación móvil (3.909 casos) con el fin de encontrar datos que coincidan¹³³, pero solo existen **317 registros** que coinciden en ambas Bases de datos.

- Hallazgos Base de datos: **PQRs**
 - Se registran 2.073 casos de usuarios que presentaron PQR.
- Hallazgos Base de datos: **PQR ene a jun 2018 imposibilidad terminación móvil.**
 - Se registran 3.909 casos de usuarios que presentaron PQR.

De estos datos PQRs (2.073 casos) se comparan con la base de datos PQR ene a jun 2018 imposibilidad terminación móvil (3.909 casos) con el fin de encontrar datos que coincidan¹³⁴, pero **solo existen 616 registros** que coinciden en ambas Bases de datos.

Así las cosas, es claro que esta Dirección no pudo determinar la certeza del dicho del proveedor en cuanto a la aplicación de los filtros, por tanto, los argumentos de **COMCEL** no prosperan.

12.4.2. SOBRE LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN DE MANERA INCOMPLETA.

El proveedor indicó en sus descargos que en los complementos de información aportó los documentos indicados por la Superintendencia en cada uno de los requerimientos y presentó el siguiente resumen:

ESPACIO EN BLANCO

¹³³ Se utiliza el dato común en ambas bases de datos, Columna denominada: **Número de cuenta**

¹³⁴ Se utiliza el dato común en ambas bases de datos, Columna denominada: **Número de cuenta**

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

Nº EXPEDIENTE	REQUERIMIENTO	FECHA DEL COMPLEMENTO DE INFORMACIÓN	LO APORTADO
18-120864	Copia del contrato	30 de julio del 2019	Pantallazos del detalle del servicio adquirido, lugar de instalación y clausulados vigentes para la época de activación de los servicios televisión
18-203999	Grabaciones de llamadas	23 de julio del 2019	Copia de las grabaciones correspondientes al mes de julio y agosto del 2018.
18-235620	Copia del contrato y grabaciones de llamadas	30 de julio del 2019	Contrato y llamadas (no se especificó qué tipo de llamadas, pues no contamos con todas).
18-200793	Copia del contrato	30 de julio del 2019	Pantallazos del detalle del servicio adquirido, lugar de instalación y clausulados vigentes para la época de activación de los servicios televisión y telefonía.
18-242951	Copia del contrato	30 de julio del 2019	Pantallazos del detalle del servicio adquirido, lugar de instalación y clausulados vigentes para la época de activación de los servicios internet

Imagen N.º 81
Fuente. Descargos

Ahora bien, analizada la información remitida por el proveedor tenemos lo siguiente:

No.	Radicado	Requerimiento y observaciones
1	18-120864	Bajo el radicado N° 19-4913—45-0 allegó alcance a la respuesta del requerimiento N° 18-120864—2-0 del 26 de octubre de 2018; sin embargo, el contrato allegado no se encuentra completo, no cuenta con la caratula del mismo en la que se pueda identificar los datos del usuario, ni con el recuadro en el que se muestre la firma del mismo. Por tanto el ajuste realizado por el proveedor no es suficiente para exonerarlo de responsabilidad administrativa en ninguno de los dos cargos imputados por esta Entidad.
2	18-203999	El proveedor remitió 5 audios de las interacciones realizadas entre la usuaria y la línea de atención.
3	18-235620	El proveedor allegó la copia del contrato suscrito el 25 de agosto de 2012, pero no obra dentro del expediente copia de la grabación de la comunicación sostenida con el señor Feliciano Ramírez en la que se demuestre la aceptación expresa del ofrecimiento del 15 de septiembre de 2018, ni de los términos y condiciones de la misma
4	18-200793	Frente al contrato suscrito con la usuaria, manifestó que una vez fuera ubicado y suministrado por el área encargada se remitiría al expediente. En efecto, mediante el alcance N° 19-4913—44-0 ¹³⁵ allegó captura del registro en el sistema de gestión de la investigada en el que se identifica la fecha de instalación, sin embargo, el contrato allegado no se encuentra completo, no cuenta con la caratula del mismo en la que se pueda identificar los datos del usuario, ni con el recuadro en el que se muestre la firma del mismo. Por tanto el ajuste realizado por el proveedor no es suficiente para exonerarlo de responsabilidad administrativa en ninguno de los dos cargos imputados por esta Entidad.
5	18-242951	Frente al contrato suscrito con la usuaria, manifestó que una vez fuera ubicado y suministrado por el área

¹³⁵ Folio 1171 a 1199.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

		encargada se remitiría al expediente. En efecto, mediante el alcance N° 19-4913—46-0 ¹³⁶ allegó captura del registro en el sistema de gestión de la investigada en el que se identifica la fecha de instalación, sin embargo, el contrato allegado no se encuentra completo, no cuenta con la caratula del mismo en la que se pueda identificar los datos del usuario, ni con el recuadro en el que se muestre la firma del mismo. Por tanto el ajuste realizado por el proveedor no es suficiente para exonerarlo de responsabilidad administrativa en ninguno de los dos cargos imputados por esta Entidad.
--	--	--

Tabla N.º 9.

Así las cosas, queda desvirtuado el argumento del proveedor según el cual ya remitió la información requerida y de hacerlo lo hizo de forma incompleta y inexacta como se explicó en el presente acto.

12.4.3. CASOS CON FECHA DE TERMINACIÓN ANTERIOR A LA SOLICITUD DE TERMINACIÓN.

Ante el hallazgo según el cual del análisis de la información se advirtieron 1252 casos cuya fecha de terminación es anterior a la fecha en la cual los usuarios presentaron la solicitud de terminación, el proveedor extrajo cinco tipologías para explicar lo sucedido

Casos Totales Solicitudes de Terminación reportados	148.375	% Par. / Solicitudes Reportadas
Tipologías	Clientes	
Desactivación adecuada cumpliendo términos regulatorios: Proceso correcto según preaviso. Clientes con más de una interacción en el sistema posterior a la fecha de solicitud de desconexión, en donde se toma la última interacción y se asegura a la no afectación de factura posterior a la desconexión.	587	0,40%
Error de sistema: Sistema no permite desconexión en fecha corte.	324	0,22%
Errores en la ejecución del proceso de cancelación.	181	0,12%
Clientes desconectados en fechas anteriores a la dispuesta en la regulación para activación de nuevo servicio en el mismo predio.	142	0,10%
Otras Tipologías (Suplantación / Fraude)	18	0,01%
Total general	1.252	0,84%

Imagen N.º 82
Fuente. Descargos

Así las cosas, al revisar los supuestos presentados por el proveedor, evidenciamos que si lo que se pretendía acreditar eran inconvenientes en la configuración de su sistema, debió tener la precaución de informar y demostrar los presuntos inconvenientes, pues se trata de una carga del proveedor al momento de suministrar la información, pues es quien conoce las configuraciones predeterminadas de su sistema.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, en lo que respecta a la primera tipología detallada en el cuadro anterior como “desactivación adecuada cumpliendo términos regulatorios”, el proveedor indicó que aunque la solicitud de terminación se hubiera presentado anteriormente, el sistema tomó como fecha de solicitud de desactivación la última de las interacciones y respecto de ésta última fue que realizó el reporte de información a esta Entidad.

Frente a lo anterior, se cuestiona la parametrización del sistema y cuál fue la orden dada por el proveedor al mismo y por qué si se encontraron casos en los que los usuarios presentaron reclamaciones y el sistema no arrojó en su búsqueda para el reporte ésta última fecha que era posterior a la solicitud de cancelación, por el contrario, trajo adecuadamente la fecha de solicitud de cancelación del servicio y no aquella en que el usuario presentó la queja o alguna solicitud adicional.

En segundo lugar, el proveedor manifestó que se trata de los casos en que el sistema no permite la desconexión en la fecha de corte; empero, ello no explica porque la cancelación es anterior a la

¹³⁶ Folio 1171 a 1199.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

solicitud del servicio, en especial cuando el proveedor alegó el mencionado error en otros casos en el que se demostró la desconexión del servicio con posterioridad al ciclo de facturación correspondiente.

De otra parte, el proveedor indicó que en algunos casos “(...) *es posible que un cliente se reporte con una fecha de desconexión anterior, debido a que la dirección en donde se encontraba instalado el servicio, se debía ocupar nuevamente por temas de traslados de otras cuentas o ventas de nuevos servicios (...)*”¹³⁷, ante ello cabe cuestionar la cancelación anticipada, cuando el servicio esta diferenciado por cuentas de contrato y si el usuario está solicitando un traslado el proveedor perfectamente puede modificar la dirección de prestación del servicio e instalar uno nuevo en la dirección inicial.

Ahora bien, en lo que respecta al argumento relacionado con la desconexión previa por tratarse de una negación de contrato, esta Dirección considera que el proveedor puede desconectar el servicio al momento de enterarse de la misma. Sin embargo, el simple fraude no explica una desconexión temprana que no corresponde a la fecha de corte, pero no explica el motivo por el cual es anterior a la fecha de la solicitud, además no se aportaron las pruebas que permitan identificar en que casos se dio esta posibilidad.

De acuerdo a lo antes expuesto, quedan desestimados los argumentos del proveedor.

12.5. CONCLUSIÓN

De acuerdo con el análisis de las pruebas obrantes en el expediente, la Dirección encontró probado lo siguiente, respecto del primer cargo establecido en la Resolución 25585 de 2019 mediante la cual se inició la investigación administrativa:

- (i) Una vez revisada la Resolución N.º 25585 del 2 de julio de 2019, se encontró que la misma no violó el principio de tipicidad ni el debido proceso toda vez que, en primer lugar, se realizó una descripción de la conducta del proveedor que daría lugar a la vulneración del régimen, en la cual se relacionaron los hechos que fundamentaban esta investigación incluyendo la sanción impuesta con anterioridad por los mismos hechos, las quejas de los usuarios, la síntesis de la información recaudada con ocasión a la visita de inspección y en segundo lugar, en la formulación de cada uno de los cargos se expuso la conducta del proveedor que vulneraría el régimen, especificando las normas presuntamente vulneradas y la sanción que le sería aplicable.
- (ii) Al analizar las pruebas obrantes en el expediente, respecto del primer cargo, se logró determinar que el proveedor de servicios de comunicaciones habría vulnerado el derecho a la libre elección del que son titular los usuarios e incumplido el proceso de terminación del contrato de conformidad con lo establecido por el regulador, toda vez que:
 - a. En algunos casos omitió recibir las solicitudes de terminación a través de la línea telefónica, aduciendo que debían realizarse en un horario preestablecido por el operador y que no coincide con el establecido en la regulación.
 - b. Asimismo, en la investigación se determinó que en algunos casos el proveedor habría realizado exigencias adicionales a las establecidas por el regulador para tramitar las solicitudes de terminación del contrato.
 - c. Igualmente, se demostró que en otros casos aun recibiendo la solicitud de terminación del contrato, el proveedor omitió interrumpir el servicio dentro del ciclo de facturación correspondiente y en algunos de estos casos continuó facturando y cobrando los servicios.

Adicionalmente, respecto del segundo cargo, resultó probado dentro de la presente actuación administrativa que el proveedor allegó información inexacta e incompleta en la etapa preliminar de la investigación, toda vez que:

¹³⁷ Radicado N.º 19-4913-48.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

- El proveedor no remitió información completa conforme los requerimientos realizados en algunos de los radicados acumulados a la presente investigación administrativa y durante la investigación allegó parte de esta información, pero la misma seguía siendo incompleta.
- Asimismo, se demostró la inconsistencia en el suministro de la información requerida por esta Superintendencia para el ejercicio de sus funciones y remitida con ocasión a las quejas presentadas por los usuarios para los servicios fijos y móviles, teniendo en cuenta que no coincide con la reportada al sistema ColombiaTIC y adicionalmente al aplicar los filtros que el proveedor manifestó haber realizado la información seguía siendo inconsistente, arrojando resultados diferentes a los indicados por el proveedor.

- .

Por tanto, se concluye que el proveedor con las conductas indicadas en el presente proceso vulneró lo dispuesto en el literal m) del numeral 2.1.2.1.1 del artículo 2.1.2.1, el artículo 2.1.8.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016; y el artículo 2.1.8.1 (antes del 1 de enero de 2018) y el numeral 2.1.2.1.4 del artículo 2.1.2.1 y los artículos 2.1.8.3 y 2.1.25.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017). Asimismo, con la conducta desplegada al momento de atender los requerimientos de esta Superintendencia, el proveedor estaría transgrediendo lo establecido en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009; por tanto, de conformidad con lo expuesto en el presente acto administrativo y resulta procedente la imposición de la sanción administrativa de conformidad con lo establecido en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009. Ahora bien, al momento de imponer la sanción se debe tener en cuenta que las cifras con las que se pretendía conocer cuántos usuarios pudieron resultar afectados por la conducta del proveedor fueron entregadas de manera parcializada a esta Dirección. Adicionalmente, no se debe perder de vista que en el primer semestre de 2018 reportadas al **Ministerio** el proveedor recibió **28.060** asociadas con la imposibilidad de terminación de los contratos para servicios fijos y móviles y con el cambio de modalidad de pospago a prepago en los servicios móviles.

Lo anterior, sin dejar de lado que en algunos casos que fueron estudiados en esta investigación el proveedor realizó ajustes a los usuarios, pero que al no tratarse de un ajuste para todos los usuarios involucrados no puede valorarse como uno de los atenuantes establecidos en el artículo 28 de la Ley 1978 de 2019, pues **no se demostró el cese de la conducta que originó la presente investigación como lo exige dicha norma.**

DÉCIMO TERCERO. DOSIMETRÍA SANCIONATORIA.

Es importante indicar que la sanción administrativa es la reacción jurídica de la institucionalidad ante la vulneración de un precepto normativo establecido en interés general y cuya inobservancia debe ser reprimida. Así, las normas establecen derechos e imponen deberes que deben ser cumplidos y, subsidiariamente, cuando se frustra la expectativa de acatamiento de la norma se hace necesaria la imposición de sanciones que implican la represión de una conducta particular y, a su vez, la salvaguarda del interés general.

En este sentido se ha pronunciado la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-875 de 2011, de la siguiente manera:

“Ese poder sancionador ha sido definido por la jurisprudencia de esta Corporación como un instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional mediante la asignación de competencias a la administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por medios punitivos, de una disciplina cuya observancia contribuye a la realización de sus cometidos”.

Ahora bien, la imposición de sanciones por parte de la autoridad conlleva límites y condiciones específicas, de cuyo seguimiento se deriva que el sujeto destinatario de los deberes y obligaciones tenga plena claridad acerca de las consecuencias que puede generar su indebido actuar. De lo anterior, es claro que siempre y cuando la autoridad sancionadora se mantenga dentro de los límites que legalmente le han sido impuestos, puede modular la sanción, atendiendo a diversos criterios que pueden tornarla más o menos gravosa¹³⁸.

¹³⁸ “(...) Para la Corte es claro que la potestad de evaluación de la gravedad de la falta debe dejarse a juicio de la Administración,

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

En ese sentido, las limitaciones a las cuales está sujeta la discrecionalidad de la administración, se contraen de una parte al monto de la sanción (hasta quince mil (15.000)¹³⁹, salarios mínimos legales mensuales vigentes), y de otra a los criterios previstos por la normatividad para la imposición de las sanciones, que para el presente caso se encuentran expuestos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, por la derogatoria del artículo 66 de la Ley 1341 de 2009 como lo dispone el artículo 51 de la Ley 1978 de 2019¹⁴⁰, de tal forma que se ajuste a los fines de la norma y resulte proporcional a los hechos que le sirven de causa.

Bajo las anteriores consideraciones, una vez evaluada la conducta objeto de reproche desde sus diferentes dimensiones y teniendo en cuenta los criterios normativos dispuestos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, la Dirección dará inicio a la definición de la sanción que resulte necesario imponer, frente a la conducta desplegada por parte de la sociedad investigada, y luego de analizar cada uno de los criterios, expondrá los que resulten aplicables a continuación:

13.1. GRADO DE PRUDENCIA Y DILIGENCIA CON QUE SE HAYAN ATENDIDO LOS DEBERES O SE HAYAN APLICADO LAS NORMAS LEGAL PERTINENTES.

El proveedor de servicios de comunicaciones con su actuar lesionó los derechos de los usuarios, especialmente al limitar y condicionar el derecho que les asiste a los usuarios, de solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, como quiera que, se evidenció que el proveedor no recibió o no registró en su sistema la solicitud de la terminación de los servicios o requirió exigencias adicionales a las establecidas en la norma o aun registrando las solicitudes de terminación continuó facturando y cobrando los servicios, imponiendo con ello la carga al usuario de solicitar el ajuste de los cobros y la efectiva cancelación del servicio.

Adicionalmente, al no cumplir con la regulación sobre la manifestación de la voluntad de los usuarios de dar por cancelados los servicios, vulnera gravemente el principio de libre elección que irriga en general las actuaciones en el mercado de los servicios de comunicaciones, pues constriñe a los usuarios a continuar y pagar por servicios con los que no quieren contar, pese a manifestar su voluntad en sentido contrario.

Así, estas conductas desvirtúan el principio rector, de la libre elección del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, el cual se instituyen como criterio orientador e interpretativo de las normas que componen la regulación, hecho tal que afecta indudablemente a los usuarios, ya que debe recordarse que la Ley 1341 de 2009, le confirió fuerza a los principios desde el objeto de la Ley y a lo largo de la misma, quedando claro que la intervención del Estado debe garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

En efecto, producto de la presente investigación se pudo acreditar el actuar omisivo de la investigada, pues sin justificación alguna, y de forma libre y espontánea optó por desconocer su deber legal y procedió a allegar de forma incompleta la información requerida, lo cual no es aceptable para esta Dirección el despliegue de esas conductas que impiden el ejercicio de la vigilancia y control a cargo de esta Entidad. Pese a ello, se realizó el análisis de la información incompleta que remitió el proveedor encontrándose que **además de las 33 quejas que llegaron a esta Dirección identificó 3416 casos en los cuales el proveedor no realizó la terminación del servicio dentro del ciclo de facturación correspondiente**, y teniendo en cuenta el reporte de quejas se puede dimensionar la gravedad de la conducta ya que se presentaron **28.060** quejas en los cuales los usuarios manifestaron su inconformidad por la imposibilidad de terminar sus contratos de servicios fijos o móviles y por los inconvenientes presentados en el proceso de cambio

pues sólo ella tiene conocimiento inmediato de la dimensión y repercusiones de la conducta reprochable. Por ello no resulta violatorio del principio de reserva de ley en materia sancionatoria que la Administración evalúe la gravedad de la conducta e imponga las sanciones dentro del marco establecido por el legislador, pues con que la ley haya determinado las faltas y las sanciones se entiende satisfecho el principio de legalidad (...) Corte Constitucional Sentencia C-1153 de 2005.

¹³⁹ Artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 44 de la Ley 1753 de 2015.

¹⁴⁰ Artículo 51. Vigencia y derogatorias. La presente Ley rige a partir de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial los artículos 17,18,19,20,43,45,49 Y 53 de la Ley 14 de 1991, los artículos 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12 con excepción del literal h), 13, 14, 15, 16, 17, 23, 27, 28, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 53, 57, 59, 60, 61, 62 con excepción del parágrafo 2º, y 63 de la Ley 182 de 1995, los artículos 1, 2, 3, 8, 9, 14, 15, 16,18 y 21 de la Ley 335 de 1996, los artículos 5,6 y 7 de la Ley 680 de 2001, **el artículo 66 de la Ley 1341 de 2009**, el artículo 11, el inciso primero del artículo 13 y el numeral 2 del artículo 20 de la Ley 1369 de 2009, el numeral 2 del artículo 3 y el numeral 2 del artículo 7 del Decreto-Ley 4169 de 2011, la Ley 1507 de 2012, y el artículo 39 y el artículo 46 de la Ley 1753 de 2015”. (Destacado fuera del texto original).

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

de modalidad de pospago a prepago, razón por la cual le será impuesta a **COMCEL** una sanción ejemplar y disuasoria.

Ahora bien, en la presente investigación **COMCEL** allegó pruebas mediante las cuales se evidenciaron las favorabilidades realizadas a los usuarios, teniendo en cuenta que de 3.049 casos de 3.376 de solicitudes que se presentaron entre noviembre y diciembre de 2017, el proveedor indicó que no realizó ningún ajuste, teniendo en cuenta que se trató de un cambio de servicio o de modalidad, por lo que era adecuado no realizar el cambio de modalidad dentro del mismo período de facturación.

En este sentido, el proveedor afirmó haber ajustado al diez por ciento (10%) de sus usuarios afectados con el cambio de modalidad entre noviembre y diciembre de 2017 y a 327 casos del primer semestre de 2018, evidenciándose con ello una debida diligencia del proveedor al buscar una solución para algunos de sus usuarios.

Asimismo, el proveedor presentó su proceso de formación y las modificaciones realizadas en su proceso de atención, lo cual es tomado en consideración y valorado como atenuante para la dosificación de la sanción y se reflejará en el valor de la multa en el cargo primero.

De otra parte, en la investigación se demostró la remisión de información inexacta e incompleta por el proveedor, lo cual implica que el proveedor entorpece las funciones administrativas de esta Entidad en cuanto a la supervisión y vigilancia relacionadas con el cumplimiento del régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.

Asimismo, pese a las explicaciones dadas por el proveedor el análisis de las diferentes bases de datos continuó arrojando que el proveedor remitió a esta Dirección información inconsistente relacionada con la presentación de quejas de sus usuarios por las tipologías de imposibilidad de terminación del contrato y cambio de modalidad de pospago a prepago. Aunado a lo anterior, el proveedor no logró demostrar los motivos por los cuales en algunos casos se presentó la terminación del contrato de manera previa a la solicitud de cancelación del usuario.

Así las cosas, aunque el proveedor incluso antes de la presentación de sus descargos remitió alguna de la información requerida en la etapa preliminar de la presente investigación, sin embargo al hacer el análisis de la misma se evidenció que seguía siendo incompleta, razón por la cual no se generará ningún tipo de disminución en el monto de la sanción.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, es necesario imponer una sanción consistente en una multa acorde con la conducta por si misma considerada y que genere un reproche adecuado y proporcional, ante un comportamiento en abierta contradicción con el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones por la transgresión de lo dispuesto en el literal m) del numeral 2.1.2.1.1 del artículo 2.1.2.1, el artículo 2.1.8.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016; y el artículo 2.1.8.1 (antes del 1 de enero de 2018) y el numeral 2.1.2.1.4 del artículo 2.1.2.1 y los artículos 2.1.8.3 y 2.1.25.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017). Asimismo, con la conducta desplegada al momento de atender los requerimientos de esta Superintendencia el proveedor estaría transgrediendo lo establecido en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Ahora bien, antes de determinar la sanción pecuniaria, es necesario aclarar que de conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019¹⁴¹, por medio de la cual se expidió el “Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022”, les corresponde a las autoridades que tengan a su cargo cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas fijados con base en el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV), establecer a partir del 1° de enero de 2020, dichos valores en la unidad de Valor Tributario (UVT) vigente.

En cumplimiento de la anterior disposición, esta Entidad a efectos de tasar el valor de la multa tendrá en cuenta el monto del salario mínimo legal mensual vigente para la presente vigencia

¹⁴¹ “**ARTÍCULO 49. CÁLCULO DE VALORES EN UVT.** A partir del 1 de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente. **PARÁGRAFO.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1 de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv”.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

fiscal¹⁴² y calculará el equivalente en el valor de la Unidad de Valor Tributario Vigente¹⁴³ para el momento de la imposición de la sanción.

Del ejercicio de dosimetría sancionatoria, la multa a imponer se discrimina a continuación por cada uno de los cargos sancionados, así:

- Para el primer cargo, la multa corresponde a un valor de cuatrocientos treinta y ocho millones novecientos un mil quinientos pesos MCTE (\$438.901.500), equivalentes a quinientos (500) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes.
- Para el segundo cargo, la multa corresponde a un valor de quinientos cuarenta y cuatro millones doscientos treinta y siete mil ochocientos sesenta pesos MCTE (\$544.237.860) equivalentes a seiscientos veinte (620) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes.

Por consiguiente, la multa total a imponer en la presente actuación administrativa corresponde a **NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES CIENTO TREINTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SESENTA PESOS MCTE (\$983.139.360)** que corresponde a **MIL CIENTO VEINTE (1.120) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES VIGENTES** cálculo que de acuerdo con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019¹⁴⁴, equivalen a **27.610,84505855590 UVT**¹⁴⁵.

DÉCIMO CUARTO. SANCIÓN ADMINISTRATIVA.

De acuerdo con lo expuesto, se evidenció el incumplimiento por parte del proveedor de servicios de comunicaciones **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificado con Nit. **800.153.993-7** de lo dispuesto en el literal m) del numeral 2.1.2.1.1 del artículo 2.1.2.1, el artículo 2.1.8.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016; y el artículo 2.1.8.1 (antes del 1 de enero de 2018) y el numeral 2.1.2.1.4 del artículo 2.1.2.1 y los artículos 2.1.8.3 y 2.1.25.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017). Asimismo, con la conducta desplegada al momento de atender los requerimientos de esta Superintendencia el proveedor estaría transgrediendo lo establecido en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

Como consecuencia, en atención de los argumentos vertidos en el numeral inmediatamente anterior, se impondrá a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con Nit. **800.153.993-7**, una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de **NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES CIENTO TREINTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SESENTA PESOS MCTE (\$983.139.360)** que corresponde a **MIL CIENTO VEINTE (1.120) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES VIGENTES** lo cual equivale a **27.610,84505855590 UVT**.

DÉCIMO QUINTO. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS.

En concordancia con la declaración de emergencia sanitaria y las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en el Decreto 417 de 2020 con el fin de mitigar los efectos de la pandemia del virus COVID 19, la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la Resolución No. 11792 del 16 de marzo de 2020, modificada por la Resolución No. 11927 del 16 de marzo de 2020 y la Resolución No. 12169 del 31 de marzo de 2020, modificada por la Resolución No. 16978 del 15 de abril de 2020, dispuso la suspensión de términos desde el 17 de marzo de 2020 hasta el 15 de junio de 2020, comprendiendo un término total de dos (2) meses y veintinueve (29) días, si se tiene en cuenta que mediante la Resolución No. 28182 del 12 de junio de 2020, se ordenó reanudar términos para las actuaciones administrativas sancionatorias, a partir de 16 de junio del año en curso.

¹⁴² El salario mínimo legal mensual vigente para el año 2020 es de ochocientos setenta y siete mil ochocientos tres pesos (\$877.803).

¹⁴³ El valor de la UVT que rige para el año 2020 es de treinta y cinco mil seiscientos siete pesos (\$35.607), de acuerdo con el artículo 1° de la Resolución No. 84 del 28 de noviembre de 2019, expedida por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN.

¹⁴⁴ **“ARTÍCULO 49. CÁLCULO DE VALORES EN UVT.** A partir del 1 de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente. **PARÁGRAFO.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1 de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv”.

¹⁴⁵ El valor de la UVT que rige para el año 2020 es de treinta y cinco mil seiscientos siete pesos (\$35.607), de acuerdo con el artículo 1° de la Resolución No. 84 del 28 de noviembre de 2019, expedida por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN.

“Por medio de la cual se decide de fondo una investigación administrativa

En mérito lo de expuesto, la Dirección:

RESUELVE

ARTÍCULO 1. IMPONER a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con Nit. **800.153.993-7**, una sanción pecuniaria en favor de la Nación por la suma de **NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES CIENTO TREINTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SESENTA PESOS MCTE (\$983.139.360)** que corresponde a **MIL CIENTO VEINTE (1.120) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES VIGENTES** lo cual equivale a **27.610,84505855590 UVT**, por el incumplimiento de lo dispuesto en el literal m) del numeral 2.1.2.1.1 del artículo 2.1.2.1, el artículo 2.1.8.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016; y el artículo 2.1.8.1 (antes del 1 de enero de 2018) y el numeral 2.1.2.1.4 del artículo 2.1.2.1 y los artículos 2.1.8.3 y 2.1.25.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017). Asimismo, con la conducta desplegada al momento de atender los requerimientos de esta Superintendencia el proveedor estaría transgrediendo lo establecido en el numeral 5 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009.

PARÁGRAFO. El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá. Cuenta Corriente N° 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio. Código Rentístico N° 03. Nit. 800.176.089-2 dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO 2. Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, identificada con Nit. **800.153.993-7**, en calidad de investigada, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra este acto procede el recurso de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y el de apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo, de conformidad con lo consagrado en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 3. Comunicar el contenido de la presente resolución a los quejosos que se relacionan a continuación, entregándoles copia de la misma, informándoles que contra el presente acto no procede recurso alguno.

NOTÍFIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., el 26 de octubre de 2020

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES


Firmado digitalmente
por SANDRA MILENA
URRUTIA PEREZ
Fecha: 2020.10.26
16:45:50 -05'00'

SANDRA MILENA URRUTIA PÉREZ

Notificaciones:

Proveedor de servicios:	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
NIT:	800.153.993-7
Apoderado especial:	David Toro Ochoa
Identificación:	C.C. N°. 1.039.449.029
Dirección:	Cale 90 N° 19-41 oficina 301