



## Especialización en Mercadeo

### FICHA TÉCNICA

**TITULO:** El que la hace no siempre la paga

**ESPECIALIZACIÓN:** en Mercadeo

**PROMOCIÓN:** XIX

**PALABRAS CLAVES:** Contrato, abuso, aplicación, tarjeta, llamadas, deuda.

**TEMAS CUBIERTOS:** Abuso por parte de los clientes a compañías que no se cuidan frente a cualquier caso de ilegalidad de servicio que se pueda presentar por parte de los usuarios.

#### RESUMEN DEL CASO:

Un usuario de la empresa RING compra una línea de teléfono con cuenta abierta para llamar a celulares y fijos nacionales, por desinformación, además de atrevimiento se ve en un enredo jurídico que acarrea una cuantiosa suma de dinero que no termina pagando, sin embargo la empresa toma medidas para casos especiales y como debe pensar en todos los escenarios posibles y hallar soluciones previas que permitan actuar de manera que favorezca a la compañía e dichas situaciones de abuso de usuarios.

| AUTORES                  | TELÉFONO      | E-MAIL              |
|--------------------------|---------------|---------------------|
| Carolina Ramírez Vásquez | 316 756 02 56 | Carol2084@gmail.com |

## Especialización en Mercadeo

### EL QUE LA HACE NO SIEMPRE LA PAGA<sup>1</sup>

#### *Cuando se adquiere la línea de teléfono*

En el año 2002 en la ciudad de Cali, **PAOLA** entra a la universidad en el mes de Agosto, como regalo de grado de colegio su madre **TATIANA** le regala el día Viernes 23 de Agosto de 2002, un celular Motorola 120T con un plan cuenta abierta para la línea **3## 395 25 96** de 180 minutos por valor de \$180.000 para llamar a celulares y fijos nacionales con la empresa **RING**.

#### **La historia comienza así...**

**PAOLA** se enfrentaba a decidir que celular comprar, ella realmente no sabía que elegir, por lo que comienza así con unas cuantas preguntas y muchas respuestas del asesor para **PAOLA**:

**PAOLA:** Tiene Radio Fm?

**Asesor:** Si claro, además puedes hacer tus propios Ringtones, reproducir 32 Ringtones monofónicos. En caso de que estés en un lugar público o ruidoso, el teléfono te permitirá activar el modo de vibración. El volumen de sonido se puede regular tanto desde los menús del aparato, como desde un control de volumen externo.

**PAOLA:** Ok súper yo quiero ese!, Cuánto cuesta?

**Asesor:** Si claro el celular con el plan más económico es el de \$180.000 pesos, cuenta abierta, más \$380.000 que cuesta el celular, con ese plan.

**PAOLA:** Ok ese me gusta mucho, vendría en horas de la tarde, a comprarlo, pero que papeles debo traer?

---

<sup>1</sup> Caso de grado realizado por Carolina Ramírez Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

TUTOR: Sory Torres, Especialista en Gerencia para el Medio Ambiente. Santiago de Cali – Colombia. Agosto del 2011.

**Asesor:** Fotocopia de la cedula de tu madre ampliada, extractos bancarios de los últimos 3 meses, un carta de referencia laboral, diciendo el tipo de cargo, permanencia en él y el valor de ingresos mensuales. Y por supuesto el dinero

**PAOLA:** De esa manera debo regresar el viernes, porque debo pedir todos los papeles y venir con la persona que va a quedar representando la línea de teléfono ya que mi madre no vive en el país.

...Dos días después, *viernes 23 de agosto de 2002*

PAOLA llega de nuevo a las oficinas de **RING** en horas de la tarde, pero esta vez llega acompañada de su tío el señor **GERMAN** quien va a ser el representante de la línea de teléfono.

**GERMAN:** Buenas tardes, cuénteme vinimos a abrir la línea de teléfono que mi sobrina le había dicho el Miércoles.

**Asesor:** Si claro, yo la recuerdo, cuéntenme trajeron los papeles que se solicitan para la apertura de la línea?

**GERMAN:** Si por supuesto

**Asesor:** Corroboro, Fotocopia de la cedula ampliada, extractos bancarios de los últimos 3 meses, un carta de referencia laboral, diciendo el tipo de cargo, permanencia en él y el valor de ingresos mensuales. ---- Es correcto, traigo el contrato solo unas firmitas y huellas y ya tienen su nueva línea de teléfono, me recuerdan cual es el modelo de celular que quieren?

**GERMAN:** Motorola 120T

**Asesor:** Ok, ya regreso para confirmar la información.

...10 minutos después

**Asesor:** Hemos confirmado los datos, todo está en orden Señor **GERMAN**, les recuerdo el plan de celular es por valor de \$180.000 mil pesos mensuales a celulares y fijos nacionales en una cuenta abierta.

**PAOLA:** Cuenta abierta es que puedo seguir hablando después de que me pase 180 minutos?

**Asesor:** Si, claro, después de que te pases 180 minutos, el minuto adicional te sale a \$3.350 pesos.

**PAOLA:** Ahh Ok, comprendo, pero lo ideal es no pasarme! - y puedo hacer llamadas Internacionales?



**Asesor:** Este plan no tiene para llamadas internacionales, para eso te toca comprar un plan adicional, o puedes llamar con una tarjeta que compres al exterior a través del teléfono.

**GERMAN / PAOLA:** Ah Ok.

**Asesor:** Me firma aquí, aquí, y la huella aquí, y aquí.

A partir de ese momento **PAOLA** tiene la responsabilidad (algo irresponsable) de manejar por primera vez una línea de teléfono personal que no se encuentra a su nombre, cabe anotar que los padres de la chica pastel viven en el exterior, **La señora TATIANA** en Estados Unidos y **El señor JORGE** en España, adicionalmente tiene un novio en España llamado **JULIAN** por lo que la chica pastel debe hacer muchas llamadas al exterior.

A continuación se presenta la cláusula Primera del contrato anexo al siguiente documento.

**[Primera. Objeto:- RING TELECOMUNICACIONES** *prestará al Cliente, en las condiciones que se detallan en este contrato y las que posteriormente acuerden (en adelante, el contrato). Por el presente contrato, RING se obliga a prestar al CLIENTE el Servicio Público de Telefonía Móvil, en las condiciones establecidas en las concesiones a ella otorgadas en las áreas oriental, occidental y costa atlántica los servicios de telecomunicaciones y los demás servicios especiales, complementarios señalados en el anexo de este documento, y los que posteriormente acuerden, como contraprestación al pago que haga el Cliente y este pague las tarifas vigentes de los servicios prestados, en caso de mora en el pago, el Cliente reconocerá y pague a RING intereses de mora liquidados sobre la suma de dinero insoluto a la tasa máxima permitida por la ley y los costos de la cobranza judicial o extrajudicial. La prestación del servicio comprende la conexión del equipo al sistema de RING y (180) Ciento Ochenta minutos a destinos locales y celulares en el territorio nacional, área de servicio establecida de conformidad con la concesión que le ha otorgado el Estado colombiano.]*

**Anexo 1.** Contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones

### ***Cuando se usa la tarjeta CALLME***

**PAOLA** el día Jueves 15 de mayo de 2003 compra una tarjeta de \$5.000 pesos con el **PIN No. 1353584447** del **Lote No. 276-2719-63** para llamadas internacionales de la empresa **CALLME con** la cual esta premiada y tiene el triple de su valor para llamadas al exterior solo por el mes de mayo promoción mes de la madre.

**PAOLA** entonces marca el 018000127000 y siguiendo las instrucciones para llamar a **La señora TATIANA....**La abusiva **PAOLA** comienza a usar la tarjeta premiada y llama y habla horas y horas ....y más horas por teléfono (pasan varios días).

**Anexo 2.** Tarjeta de llamada de la empresa **CALLME.**

### ***Facturas de Celular***

El día Sábado 28 de Junio de 2003, **PAOLA** descansaba plácidamente en un sueño profundo, cuando el **GERMAN**, toca a la puerta: Toc toc!!

**GERMAN:** **PAOLA**, levántate que acaba de llegar la factura del celular de este mes y llego por una cifra supremamente errada, entonces para que llames hacer el reclamo.

**PAOLA:** Ok, y de Cuánto llego? muéstrame la factura...\$12.980.000.

¡Que! (ella vuelve a mirar) No, imposible, si debe existir un error, yo no me he hablado todo eso.

**GERMAN:** Ok, entonces para que llames y lo resuelvas.

**PAOLA:** Si señor!, ya llamo, -Mientras tanto ella piensa- (yo no me he hablado eso o Si?) Ay Dios Mío!.

**PAOLA** sale del cuarto ya muy despierta, y se sienta en el estudio y toma la decisión de llamar:

**Callcenter:** Muy buenos días habla **Merlín** en que podemos ayudarle

**PAOLA:** Buenos días, Merlín, habla con **PAOLA**, estoy llamando para hacer un reclamo sobre la factura de mi celular.

**Callcenter:** Señora el reclamo de la factura que está haciendo es para la línea de celular número **3## 395 25 96**.

**PAOLA:** Si señor.

**Callcenter:** Por favor me dice el nombre del titular de la cuenta y el número de cedula.

**PAOLA:** Si señor, **GERMAN** y el número de cedula es 23.456.897

**Callcenter:** Por favor me dice la dirección donde le llega la correspondencia.

**PAOLA:** Carrera 74ª No 6 – 234

**Callcenter:** Bueno Señora efectivamente esta línea tiene 2 facturas...por..

**PAOLA:** QUE!! Dos facturas?

**Callcenter:** Por eso señora, tiene 2 facturas, la primera por valor de \$12.980.000. (Doce Millones Novecientos Ochenta Mil Pesos), con fecha límite de pago hasta el día 8 de Julio de 2003, la segunda que aún no se ha generado pero tiene ya un valor de \$8.700.000 (Ocho Millones Setecientos Mil Pesos).

**PAOLA:** QUE!! No eso es imposible, llamadas a dónde? me dice por favor.

**Callcenter:** Si señora, aquí hay llamadas a Estados Unidos y España durante el mes de Mayo y Junio.

**PAOLA:** Pero esas llamadas yo las hice con una tarjeta prepago!. (Muy exaltada) Yo no voy a pagar eso porque en mi plan yo no tengo llamadas internacionales, ustedes están muy equivocados.

**Callcenter:** Señora aquí sale el registro de las llamadas, usted tiene que pagar!

**PAOLA:** Tengo? Tengo es que morirme! (cuelga el teléfono)

**PAOLA** cuelga el teléfono muy ofuscada y llama al **GERMAN...con tono de preocupación**.

**PAOLA:** No me solucionaron nada, dicen que yo hice las llamadas a Estados Unidos y España. Y que existe otra factura que no ha sido generada por \$8.700.000 (Ocho Millones Setecientos Mil Pesos).

**GERMAN:** No, pero cómo? Tu hiciste esas llamadas?

**PAOLA:** Si!, pero con una tarjeta prepago de la empresa CALLME, que estaba premiada y nunca se acabó, entonces yo seguí llamando. (Muy inocente)

**GERMAN:** Te gastaste hablando en un (1) mes (dice una cifra al aire) \$21.000.000 (Veintiuno Millones de Pesos)?, Eh ave María, eres una irresponsable...Bla Bla Bla Bla Bla. Yo sugiero llamemos a **TATIANA** y le



contemos la situación, y el Lunes vayamos a la principal de **RING** y hablemos con servicio al cliente.

...Horas más tarde

**TATIANA** como habitualmente lo hacía llama en horas de la tarde y tiene la siguiente conversación con **PAOLA**:

**PAOLA**: Hola mami, como estas?

**TATIANA**: Bien hija, que me cuentas?

**PAOLA**: Nada mami, estoy un poco preocupada.

**TATIANA**: y eso por qué? Ahora que hiciste?

**PAOLA**: Me llego una factura de celular por \$12.980.000. (Doce Millones Novecientos Ochenta Mil Pesos) ...y otra por un valor de \$8.700.000 (Ocho Millones Setecientos Mil Pesos).

**TATIANA**: Que? Eres una irresponsable.....Bla Bla Bla Bla Bla, (con Tono molesto) comunícame por favor con tu Tío ya!

**GERMAN**: Hola **TATIANA** (Hermana) como estas?, ya te comento **PAOLA** la situación?

**TATIANA**: Si claro, por favor llama a la abogada **LORENA**, cuéntale toda la situación y el lunes ve a la principal de **RING** y hablen con servicio al cliente.

**GERMAN**: Ok eso haremos

...Cuelgan el teléfono...

**Anexo 3.** Facturas de celular de la empresa **RING**.

### ***Reclamos empresa de telefonía RING***

Efectivamente El día Lunes 30 de Junio de 2003, **PAOLA** y **GERMAN**, se dirigen a primera hora a las oficinas de **RING**.

**GERMAN / PAOLA**: Muy buenos días!

**Asesora**: Muy buenos días, en que puedo colaborarles?

**GERMAN:** bueno, el día sábado 28 me llego esta factura de celular por \$12.980.000. (Doce Millones Novecientos Ochenta Mil Pesos), y cuando llamamos a hacer el reclamo al \*611, nos dijeron que efectivamente era cierto y había otra que aún no se había generado pero ya tenía un valor de \$8.700.000 (Ocho Millones Setecientos Mil Pesos).

**Asesora:** Ok, verifcare, me dice por favor Nombre del titular de la cuenta, el numero de celular y numero de cedula del titular de la línea.

**GERMAN:** Si señorita, **GERMAN** y el número de cedula es 23.456.897 de la línea **3## 395 25 96**.

**Asesora:** Ok, es correcto. Bueno aquí efectivamente aparece dos facturas de celular la primera por valor de \$12.980.000. (Doce Millones Novecientos Ochenta Mil Pesos), con fecha límite de pago hasta el día 8 de Julio de 2003, la segunda que aún no se ha generado pero tiene ya un valor de \$8.700.000 (Ocho Millones Setecientos Mil Pesos). Es correcta la información que le dio el asesor a través de la línea \*611.

**PAOLA:** Pero eso es imposible porque yo hice esas llamadas a través de una tarjeta de CALLME. Además yo no tengo servicio a larga distancia Internacional.

**Asesora:** Pues aquí sale que si las hizo y los días en que se llamo, y hay llamadas de 2 y 3 horas a un número en España y Estados Unidos.

**PAOLA:** Yo hice esas llamadas con una tarjeta de la empresa CALLME...por valor de \$5.000 pesos que estaba premiada!

**Asesora:** Pero una tarjeta por valor de \$5.000 pesos no te deja hablar una factura por valor de \$12.980.000. (Doce Millones Novecientos Ochenta Mil Pesos).

**PAOLA:** si!, pero estaba premiada y nunca se acabo.

**Asesora:** Pues es muy lógico que en determinado momento se debieran acabar los minutos de la tarjeta, eso es de sentido común.

**GERMAN:** Que se puede hacer para solucionar este problema? porque el dinero no lo tenemos y en el contrato no se tenía el servicio de llamadas internacionales.

**Asesora:** Pues deben cancelar esta factura. Sin embargo debemos hacer el seguimiento del consecutivo de quejas y reclamos.

**GERMAN:** Perfecto, al ver que no podemos llegar a ningún acuerdo con ustedes, cual es el paso a seguir?

**Asesora:** Señor GERMAN, mi deber es decirle que están en la obligación de cancelar la factura por los valores que les he dicho.

Las peticiones de quejas y reclamos se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. (Responder 15 de julio)



### ***Validación interna servicio RING***

**PAOLA** y el señor **GERMAN** salieron de las oficinas de **RING**, mientras tanto la Asesora, llama a ventas y ubica al vendedor encargado de la venta de la línea de celular **3## 395 25 96** con el contrato **No. 0012345678**.

**Asesora:** Muy buenos días Paquito **Paco Pérez** (Encargado de listado de asesores en ventas a nivel local), como estas?

**Paco Pérez:** Hola **Flora**, yo muy bien y tú?

**Asesora:** Paquito necesito por favor me colabores encontrando al vendedor de esta línea de celular **3## 395 25 96** con el contrato **No. 0012345678**.

**Paco Pérez:** Si claro Florita, dame un minuto busco el código de vendedor, y te digo el nombre del vendedor.

**Asesora:** ok gracias Paco

**Paco Pérez:** Mira el Código del vendedor es **2515**

**Asesora:** Ok perfecto ya puedo terminar de hacer la petición de quejas y reclamos. Gracias!

Flora después de radicar la petición de quejas y reclamos **No 12345** debe informar del caso específico a su jefe **ALVARO GÚZMAN** porque 15 después debe dar una respuesta al cliente, mientras Flora le expone el caso a su jefe, se van percatando que no solo el vendedor posee culpa, sino que adicionalmente el **Departamento Jurídico** por la mala redacción de un contrato que puede dar lugar a resultados y consecuencias jurídicas no deseadas y al **Departamento Técnico y Sistemas** al no cerrar el dispositivo "Switch" o no suspender la línea y seguir conectando la señal del teléfono celular a un canal de la red de telefonía internacional.

Se decide entonces informar la situación a los departamentos implicados Departamento Técnico y sistemas y el Departamento Jurídico.

Flora llama primero al Departamento Técnico y Sistemas para solicitar la suspensión de la línea de celular número **3## 395 25 96** y habla con el jefe encargado del departamento **Alberto Ramírez**, en donde le explica la situación y lo importante que es que se reúnan al día siguiente a las 10:00 am con **Álvaro Guzmán** en Servicio al Cliente.



Luego Flora llama al Departamento Jurídico y al igual que el de sistemas pide que la comuniquen con el jefe encargado **Santiago Castellanos**, explica la situación y solicita una reunión al día siguiente a las 10:00 am.

Al día siguiente, a las 10 am se encuentran en la reunión Flora (Servicio al clientes) Álvaro Guzmán (Jefe Servicio al cliente) Alberto Ramírez (Departamento Técnico y Sistemas) y Santiago Castellanos (Departamento Jurídico)

Flora entonces comienza la reunión contando acerca de este caso, y la importancia que tiene encontrar una solución en común y no perder una suma considerable de dinero y el despido de los directos implicados.

Comienzan por darse cuenta de que el primer implicado fue el **vendedor** del servicio por la actitud del vendedor acelerada de vender (solo les importa vender más que ofrecer el servicio adecuado al cliente), el segundo implicado es el **Departamento de Sistemas** con la mala implementación del Software que es una herramienta que ha ayudado a **RING** en la gestión de su proceso de servicio, y cómo una mala implantación de un Sistema de Información de este tipo conducirá indudablemente al fracaso de una empresa. El tercer implicado es el **Departamento Jurídico**, el firmar un modelo de contrato no garantiza los efectos deseados, ya que una mala redacción de las mismas puede dar lugar a resultados y consecuencias jurídicas no deseadas. Se hace necesario conocer y respetar la legislación contractual a la hora de redactarlos, además de considerar todo tipo situaciones a las que pueden verse sometidas el contratante y el contratista entre esas los abusos por parte del consumidor, dada la complejidad de la materia y del lenguaje jurídico y técnico empleado en su redacción.

Es así que después de la reunión que se da por terminada a las 12:00 cada uno sale con sus respectivos apuntes y se dan a la tarea de buscar los culpables y las respectivas soluciones en cada departamento porque en este tipo de errores los directos culpables deben ser despedidos, y se deben hacer reestructuraciones en el funcionamiento de los departamentos.

Ese día llega **Alberto Ramírez** Jefe del Departamento de Sistemas y despide al **Director de Proyecto**, debido a que el consumidor **PAOLA** compra una tarjeta y llama con ella y el software de **RING** no cierra el dispositivo "Switch" y deja



conectando la señal del teléfono celular a un canal de la red de telefonía internacional.

### **Como funcionan**

Este tipo de tarjetas son Inteligentes Sincrónicas: Son tarjetas con solo memoria y se controlan a través de Sistemas de información, son tarjetas de Memoria Protegida que necesitan de códigos y pasos previos para tener acceso a la información.

Estas tarjetas son desechables cargadas previamente con un monto o valor que va decreciendo a medida que se utiliza a través de un Software o sistema de información que debe cortar su consumo al acabar el monto respectivo, una vez se acaba el monto se vuelve desechable, se utilizan a nivel internacional para el pago de peajes, teléfonos públicos, máquinas dispensadoras y espectáculos.

A las 2:00 de la tarde llega **Santiago Castellanos** y de igual manera habla con su equipo de trabajo, el contrato utilizado para los usuarios **RING** es un contrato de adhesión que es un tipo de contrato cuyas cláusulas son redactadas por una sola de las partes, con lo cual la otra se limita tan sólo a aceptar o rechazar el contrato en su integridad. Ejemplos claros de contratos de adhesión están dados por los llamados contratos de suministro de servicios públicos.

Los contratos de **RING** son redactados desde el exterior por la casa matriz con condiciones generales de contratación y en Colombia se le hacen variaciones generales adaptadas al servicio y después se aprueban en junta directiva.

Es así que el contrato ya no viene precedido de fases de negociaciones preparatorias de acuerdo, éstas son reemplazadas por cláusulas predeterminadas por la parte que dispone de mayor poder contractual o que adopta, una posición contractual de predominio, de tal significación que al cliente no le queda más disyuntiva que aceptarlas o renunciar al uso de los bienes o servicios prestados por el empresario.

Por lo tanto se toman las medidas correspondientes para hacer las respectivas variaciones del contrato mirándolo desde los usuarios que se aprovechan de las pequeñas ambigüedades para abuzar del servicio de la telefonía **RING**.

**15 días después .... 15 de Julio de 2003**

Flora, llama a **GERMAN** y le da la respuesta de La petición de quejas y reclamos.

**Asesora:** Muy buenas tardes, señor GERMAN lo llamo para darle la respuesta de la petición de quejas y reclamos que usted hizo en días pasados, esta llamada está siendo grabada para tener un mejor servicio.

**GERMAN:** Muy buenas tardes Flora, si cuénteme como quedo eso y si me solucionaron el inconveniente?

**Asesora:** Si, Señor German, adicional a esta llamada se le envía una respuesta vía correo la que le llegara en el transcurso del día, a la dirección de la correspondencia. Usted debe pagar el valor de las 2 facturas correspondientes a un valor de \$12.980.000. (Doce Millones Novecientos Ochenta Mil Pesos) y de \$8.700.000 (Ocho Millones Setecientos Mil Pesos).

**GERMAN:** No señorita yo no voy a pagar ese valor, porque yo no contrate llamadas internacionales con ustedes, pero muchas gracias por la información. Hasta Luego.

### ***El no pago de la deuda***

**PAOLA** y el señor **GERMAN** después de la llamada el 15 de Julio del 2003, van a la oficina de la abogada **LORENA**. Llegaron a contarle la situación que había acontecido con la primera factura recibida y la próxima que se iba a recibir y llevaban el contrato firmado que habían hecho aquel 23 de Agosto de 2002 .

La abogada **LORENA** comienza hacer preguntas sobre el contrato:

**LORENA:** Cuéntame, el plan de celular era cuenta abierta?

**PAOLA:** Si aquí en el contrato esta, además los minutos que me daban por ese valor era a celulares y fijos nacionales.

**LORENA:** Bueno, la situación es la siguiente, te gastaste unos minutos internacionales desde una tarjeta **CALLME** que nunca cerro sus chip, sin embargo **RING**, alega que hiciste las llamadas a través de tu celular, aquí lo único que podemos hacer es un ***Derecho de Petición.***

**GERMAN / PAOLA:** Que es un ***Derecho de Petición?***

**LORENA:** Una solicitud que se hace como derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular

**GERMAN / PAOLA:** Ok! Entendemos.

**GERMAN:** Entonces cuando podemos tener ese documento para llevarlo a Telefónica **RING?**

**LORENA:** Para el día Jueves 17 de Julio de 2003 en horas de la mañana, yo creería que con el derecho de petición se solucionaría todo este inconveniente, esperemos a ver qué ocurre.

El día Jueves 17 de Julio de 2003 se radico el **Derecho de Petición** en **RING** Telecomunicaciones, días después el viernes 25 de Julio de 2003, **RING** Telecomunicaciones dio respuesta al derecho de petición.

**Anexo 4.** Derecho de petición y respuesta.

## EL QUE LA HACE NO SIEMPRE LA PAGA<sup>1</sup>

### Anexo 1

#### CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

No. 0012345678

**Partes:** RING TELECOMUNICACIONES y la persona natural o jurídica identificada como Cliente.

**Primera. Objeto:-** RING TELECOMUNICACIONES prestará al C, en las condiciones que se detallan en este contrato y las que posteriormente acuerden (en adelante, el contrato). Por el presente contrato, RING se obliga a prestar al CLIENTE el Servicio Público de Telefonía Móvil, en las condiciones establecidas en las concesiones a ella otorgadas en las áreas oriental, occidental y costa atlántica los servicios de telecomunicaciones y los demás servicios especiales, complementarios señalados en el anexo de este documento, y los que posteriormente acuerden, como contraprestación al pago que haga el Cliente y este pagara las tarifas vigentes de los servicios prestados, en caso de mora en el pago, el Cliente reconocerá y pagara a RING intereses de mora liquidados sobre la suma de dinero insoluta a la tasa máxima permitida por la ley y los costos de la cobranza judicial o extrajudicial. La prestación del servicio comprende la conexión del equipo al sistema de RING y----- minutos a destinos locales y celulares en el territorio nacional, área de servicio establecida de conformidad con la concesión que le ha otorgado el Estado colombiano.

**SEGUNDA. – Planes Tarifarios.-** Los planes tarifarios ofrecidos por RING están registrados en la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC. La vigencia del plan tarifario inicial será de **UN AÑO,** sin perjuicio de la facultad de modificación de las tarifas ya que estas se podrán modificar anualmente a las tarifas siempre que dicho incremento no supere en un cincuenta por ciento (50%) la tarifa vigente antes del incremento, más un porcentaje igual al incremento del

---

<sup>1</sup> Caso de grado realizado por Carolina Ramírez Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

TUTOR: Sory Torres, Especialista en Gerencia para el Medio Ambiente. Santiago de Cali – Colombia. Agosto del 2011.

Índice de Precios al Consumidor en el año inmediatamente anterior. En caso de que el Cliente manifieste desacuerdo, se entenderá que dá por terminado el contrato y la facturación no incluirá el cambio propuesto.

**TERCERA.-Servicios Especiales, complementarios y suplementarios.-** Para la prestación de servicios especiales, complementarios y suplementarios a los inicialmente contratados, el Cliente podrá solicitarlos en cualquier tiempo mediante una carta dirigida para la aprobación y utilización de los servicios que no se encuentren estipulados en este contrato, quedando obligados a pagarlos a partir de su aceptación.

**CUARTA.- Obligaciones y Derechos de las Partes.-** Además de las obligaciones y derechos establecidos en la ley, sus reglamentos, la regulación y otras disposiciones del presente contrato, las partes se obligan a (1). Dar a este contrato el alcance de acuerdo y total entre ellas en relación con el objeto contratado que prevalece sobre cualquier propuesta verbal o escrita anterior a su suscripción; (2) ejecutar este contrato de buena fé. Además, RING TELECOMUNICACIONES se obliga a; (1) Prestar los servicios de telecomunicaciones y los demás servicios suplementarios, especiales y complementarios en los términos señalados en la Cláusula Tercera , bajo los estándares de calidad exigidos,(2) asignar un número telefónico al equipo terminal, según el caso;(3) responder sólo por los daños y perjuicios que ocasione por su dolo o culpa grave; sin perjuicio de su obligación de servicio en forma continua y eficiente con sujeción a los estándares de calidad fijados por la normatividad aplicable.(4) En el plan tarifario de postpago, enviar periódicamente a la dirección suministrada por el Cliente, una factura por el valor de los servicios prestados, de conformidad con sus registros técnicos, y el cargo básico del período siguiente, según el respectivo plan tarifario; (5) iniciar la provisión de los servicios dentro de los (15) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del presente contrato, salvo por motivos de caso fortuito, fuerza mayor, o aquellos que impidan la instalación por causa del Cliente;(6) A realizar la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos cuando así lo solicite el Cliente. Por su parte, el Cliente se obliga a: (1) pagar los servicios prestados, de acuerdo a la cláusula primera;(2) suministrar información veraz a RING TELECOMUNICACIONES; (3) mantener actualizada la dirección y correo electrónico suministrado a RING;(4) no dar o prometer a un empleado de RING o a un tercero, dinero o beneficios indebidos para obtener el servicio o para evadir el

pago de las tarifas aplicables;(5) no exigir dinero u otras dádivas a terceros por el uso o explotación del servicio, a cualquier título, como el arrendamiento; (6) Notificar por escrito a RING la pérdida o hurto del equipo terminal, allegando copia de denuncia correspondiente; efectuada dicha notificación, RING cesará el servicio hasta que el Cliente le notifique por escrito que dispone de un equipo terminal, según el caso. Durante la cesación del servicio, el Cliente pagará a RING el valor del cargo básico del plan y los demás servicios a los cuales se encuentre inscrito dentro del presente contrato o la tarifa vigente para tal evento en caso de existir para el respectivo plan tarifario. Este mismo valor se cobrará cuando la suspensión del servicio ocurra por el incumplimiento parcial o total del Cliente de una cualquiera de las obligaciones a su cargo; cuando el Cliente solicite por escrito la suspensión temporal del servicio y la misma sea aceptada por RING, el Cliente se obliga a pagar el cargo por reconexión del servicio;(7) Responder por los consumos y perjuicios que se llegaren a causar a RING TELECOMUNICACIONES y a terceros, por actuaciones ilícitas o fraudulentas, en relación con equipos terminales, cuya conexión haya solicitado.(8) no modificar, alterar o cambiar las características técnicas del equipo terminal.(9) Abstenerse de hacer llamadas a los servicios de urgencia y emergencia que no se adecuen al propósito de las mismas; (10)Hacer uso racional de las redes, equipos terminales y servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo pactado en este contrato y lo establecido en la normatividad vigente; (11) Hacer uso de la información suministrada por RING para efectos de la correcta ejecución del contrato.

**QUINTA.- Duración.-** El presente contrato tendrá vigencia de un (1) año contado a partir de la fecha de conexión del servicio y se prorrogará de manera automática por periodos iguales. RING TELECOMUNICACIONES podrá suspender los servicios o dar por terminado el contrato, por vencimiento del plazo inicial o cualquiera de sus prórrogas, el incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de las obligaciones a su cargo o resultantes de su ejecución o derivados de una disposición legal o reglamentaria; fuerza mayor o caso fortuito; no efectuar el Cliente llamadas salientes ni recibir llamadas por un período de dos meses si con posterioridad a la activación del equipo terminal se verifica que se encuentra reportado en las bases de datos como extraviado o hurtado; dar al servicio un uso distinto al declarado o convenido con RING; dar una utilización indebida de la red o del servicio; alterar inconsulta y unilateralmente las condiciones contractuales de prestación de servicios; por control de fraude que se presente al servicio, tales





como: conexiones fraudulentas, derivaciones externas, derivaciones sobre la línea de otro Cliente o usuario.

**SEXTA.- PETICIONES , QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.-** El Cliente tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante RING, los cuales no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque actué por conducto de mandatario, informando los nombres y apellidos completo del solicitante, el objeto, las razones en las que se apoya, la relación de documentos que se acompañan y el número celular objeto de reclamo, el plazo para decidir dichas peticiones, quejas, reclamos y recursos es de 15 días hábiles siguientes a su presentación. El recurso de reposición deberá ser presentado dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de respuesta y será resuelto por RING y el de apelación por la entidad correspondiente, de acuerdo con las normas vigentes. El recurso de apelación deberá ser interpuesto de manera simultánea y subsidiaria con el de reposición.

**SEPTIMA.- Comunicaciones.-** Sin perjuicio del Régimen legal de notificaciones para peticiones, quejas, reclamos y recursos, para todos los efectos relacionados para este contrato, las comunicaciones de RING al Cliente, se entenderán efectuadas, mediante mensajes de texto, correo electrónico, fax, o a través de cualquier otro mecanismo físico o electrónico que permita su lectura, con excepciones de las comunicaciones realizadas por medios masivos de comunicación, las cuales se entenderán surtidas en la fecha de su emisión o publicación. El cliente acepta y autoriza de manera expresa e irrevocable que cualquier notificación que RING deba surtirle a través de un medio impreso se cumpla mediante cualquiera de los mecanismos antes señalados, siempre que se permita su lectura.

**OCTAVO.- Información Comercial.-** El cliente confiere en forma expresa e irrevocable mandato mercantil a RING, en beneficio de ésta, para que consulte, verifique y utilice para el mercadeo de servicios y productos de RING la información suministrada por el mismo; y obtenga directamente o a través de otra persona y de cualquier fuente que considere pertinentes, las informaciones y referencias relativas a su persona, a su comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de su cuenta con entidades financieras tarjeta de crédito, y en general al cumplimiento de sus créditos y obligaciones. De igual manera, el Cliente expresa e irrevocablemente autoriza a RING para que en caso de

incumplimiento de las obligaciones que se le impone en este contrato y las derivadas de la compra del equipo por ser usado en RING, informe de tal incumplimiento a cualquier banco de datos e incluya su nombre como moroso y/o con referencias negativas, así como para suministrar información relativa a su persona, a su comportamiento y crédito comercial, y en general el cumplimiento de sus obligaciones. De igual forma, el Suscriptor autoriza en forma expresa e irrevocable a RING para el uso de su información con fines comerciales y publicitarios, en beneficio de esta, o de terceros con los cuales se haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información con fines comerciales o publicitarios.

**NOVENA.- Modificaciones de los Planes Tarifarios y al Contrato:** Las modificaciones de los planes, tarifarios y las demás modificaciones serán realizados mediante documento escrito, suscrito por ambas partes, o mediante el siguiente mecanismo: RING comunicará la modificación propuesta al Cliente será por escrito y se tendrá por aceptada si este no manifiesta por escrito a RING dentro de los treinta días calendario siguientes al recibo de dicha comunicación, su decisión de no aceptar la modificación. En caso de que el cliente manifieste su desacuerdo, se entenderá que da por terminado el contrato.

**DECIMA.- Mérito Ejecutivo.** Este documento presta mérito para ser exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en él. En consecuencia, las partes acuerdan en forma expresa, que éste junto con las facturas enviadas al Cliente, constituirán título ejecutivo suficiente para que RING exija por vía judicial el cumplimiento de las obligaciones que pueden serle exigibles no excederá, en su conjunto al monto equivalente a los cargos mensuales pagados por el Cliente a RING bajo el presente instrumento durante el período de tres meses inmediatamente anteriores a la fecha en que ocurrió por primera vez o comenzó a ocurrir dicho evento, acto u omisión, sin embargo en ningún caso RING responderá por daños y/o perjuicios que no sean consecuencia directa inmediata y necesario de su incumplimiento, ni será responsable por reclamaciones por concepto de daños punitivos, indirectos, incidentes o consecuencias, incluyendo lucro cesante y pérdida de ingresos o pérdida de ahorros.

**DECIMA PRIMERA.- Cesión:** El Cliente podrá ceder el presente contrato, previa aceptación expresa de RING y siempre que el Cesionario cumpla con las condiciones financieras y comerciales exigidas por telefónica, bajo las siguientes condiciones. 1) El cliente debe informar por escrito a RING su intención de ceder el contrato, acompañado de la manifestación de la voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación. 2) Dentro de 15 días hábiles siguientes, RING manifestará por su escrito, la aceptación o rechazo de la cesión. 3) En caso de aceptación por parte de telefónica. El cedente queda liberado de cualquier responsabilidad o a partir del momento en que dicha decisión se halla sido puesta en su conocimiento, 4) En caso de rechazo, RING debe informar al Cliente cedente las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, en el mismo escrito le debe indicar con total claridad los aspectos que debe ser corregidos advirtiéndole que el cliente cedente mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión.

**DECIMA SEGUNDA.- Facturación Electrónica:** En el evento de haber aceptado expresamente el servicio de facturación electrónica, el Cliente autoriza a RING para la expedición envío y recepción por medio electrónico de las facturas y las notas crédito correspondiente a la venta inicial, a los conceptos facturados por anticipado, y a los demás servicios de telecomunicaciones especiales complementarios y suplementarios descritos y para que sean suministrados y entregados mediante su publicación en la página web de RIG. El Cliente conoce y acepta que los documentos serán publicados por Ring en su página web con cinco días hábiles de anticipación a la fecha de pago de acuerdo con su corte de facturación. Se entienden enviados y recibidos los documentos por parte del Cliente en la fecha en que RING los publique en su página web, independientemente de la fecha que el suscriptor ingrese a la página web para el cumplimiento de esta cláusula, el Cliente se obliga a cumplir con los requisitos que para el efecto fijen las normas sobre la materia. En el evento que se presenten problemas de operación en el sistema que impidan la publicación de los documentos, estos serán enviados por medio físico a la dirección reportada por el Cliente a RING. La expedición. Envío y recepción por medio electrónico de los documentos, se dejará de realizar por las causales de terminación descritas. Para tal efecto el suscriptor o telefónica informarán a la otra parte con una antelación de diez días calendario a la fecha del corte de la facturación de los servicios prestados por RING, la terminación de los efectos de la presente cláusula. De



cumplirse con la anterior dicha información se hará efectiva en el siguiente ciclo de facturación.

**DECIMA TERCERA.- Perfeccionamiento.** La firma del Cliente del presente documento la autorización que este haga de los servicios contratados, constituye la aceptación del contrato en las condiciones antes dichas, RING realizará la conexión del equipo terminal del Cliente en el sistema de RING en un plazo que no superará los quince días hábiles siguientes contados a partir del perfeccionamiento del presente contrato. El suscriptor queda obligado a remitir de inmediato a telefónica copia de su documento de identidad y el formulario exigido por las autoridades, debidamente diligenciado.

Firmado en la ciudad de Santiago de Cali, a los ..... días del mes de ..... de

\_\_\_\_\_

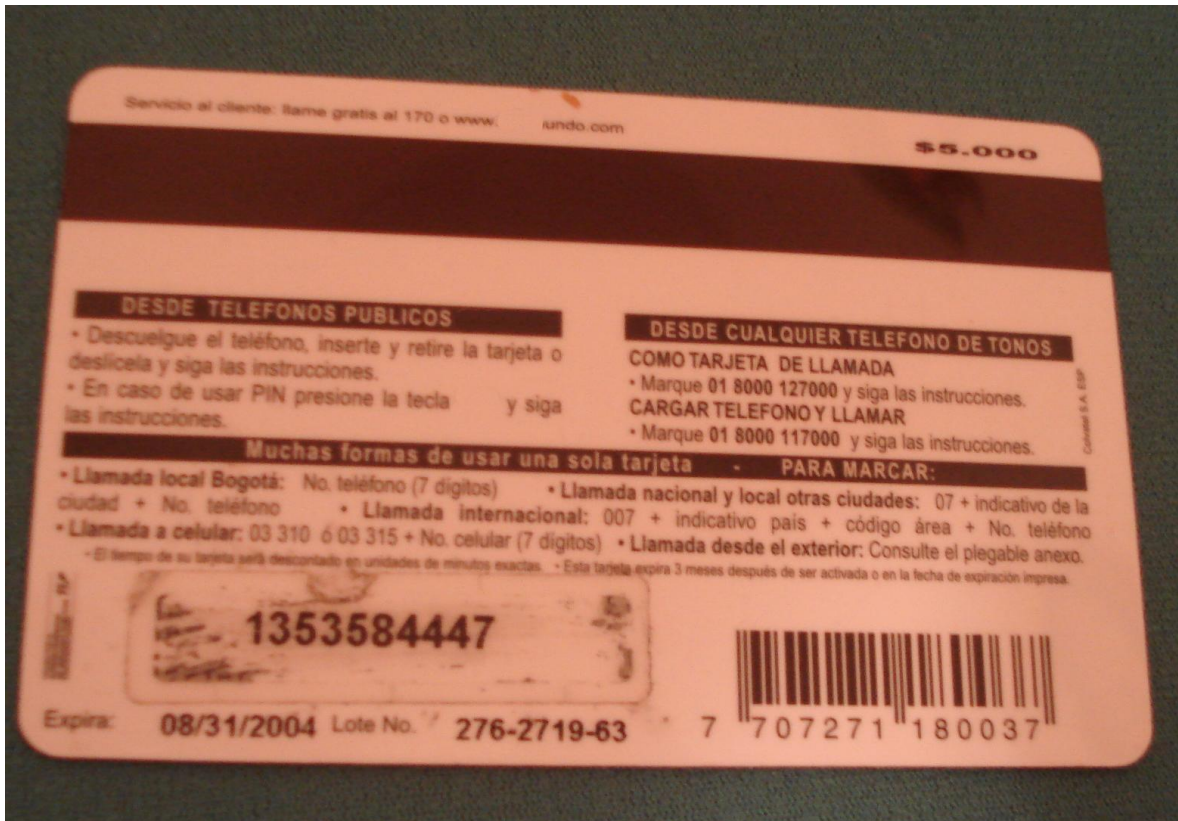
**El Cliente**

\_\_\_\_\_

**Telecomunicaciones RING**

## EL QUE LA HACE NO SIEMPRE LA PAGA<sup>1</sup>

### Anexo 2



<sup>1</sup> Caso de grado realizado por Carolina Ramírez Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.  
TUTOR: Sory Torres, Especialista en Gerencia para el Medio Ambiente. Santiago de Cali – Colombia. Agosto del 2011.

## EL QUE LA HACE NO SIEMPRE LA PAGA<sup>1</sup>

### Anexo 3

Página 1 de 4

**Telefonía Ring**

SEÑOR TÍO PASTEL  
CC. 23.456.897 CALI - VALLE

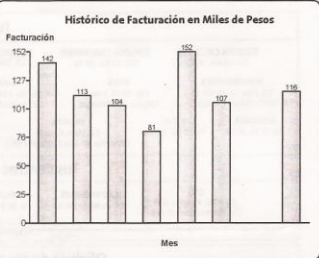
20747 9589 1/2

Cuenta No.: 0123456 ← Referencia para pagomóvil

Factura de Venta: EC - 001 2345678

Consumo últimos 6 meses

**Histórico de Facturación en Miles de Pesos**



| Mes | Facturación (Miles de Pesos) |
|-----|------------------------------|
| 1   | 142                          |
| 2   | 113                          |
| 3   | 104                          |
| 4   | 81                           |
| 5   | 107                          |
| 6   | 118                          |

\* Para ver el consumo detallado por línea ingresa a [www.movistar.com.co](http://www.movistar.com.co)

| Estado de Cuenta                                |                     |
|---|---------------------|
| Saldo Anterior                                  | \$196.000           |
| Gracias por tu pago                             | \$196.000           |
| Cargos en el periodo                            | \$12.512.720        |
| Portafolio Servicios Adicionales Movistar       |                     |
| IVA 20% Sobre la renta mensual y consumo de voz | \$259.600           |
| IVA 16% Sobre otros servicios contratados       | \$207.680           |
| <b>Valor a pagar</b>                            | <b>\$12.980.000</b> |

|                              |                               |
|------------------------------|-------------------------------|
| <b>Fecha límite de pago:</b> | <b>08 / 07 / 2003</b>         |
| <b>Periodo facturado:</b>    | 23 Mayo 2003 al 23 Junio 2003 |
| <b>Fecha de expedición:</b>  | 26 Junio 2003                 |
| <b>Nit o cédula:</b>         | 23.456.897                    |
| <b>Número celular:</b>       | <b>3## 395 25 96</b>          |

Telefónica Móviles Colombia S.A. NIT. 830.037.330-7 IVA Régimen Común. Resolución de Autorretenedor 2081 del 5 de noviembre de 1997. Modificada mediante Resolución 02192 del 18 de febrero de 2005. Resolución de Facturación 310000048843 del 05 de octubre de 2010. Rango de Facturación Electrónica del 532514490 al 999999999 para el prefijo EC, Grandes Contribuyentes Resolución 3371 del 22 de diciembre de 1997. Agente Retenedor de IVA. Actividad Económica ICA para Bogotá D.C. Servicios 6422, Ventas 5237. Tasa de interés por mora - Abreil 1,9756%. Contenido Técnico de Control 98801f825e72a818b7a851c0a8b9778679266 "Servicio de asistencias prestado por American Assist Colombia S.A NIT: 900.025.350-6, responsable de IVA, Régimen Común, no gran contribuyente, no agente retenedor de IVA"

Señor suscriptor, en caso de presentar una reclamación relacionada con alguno de los valores facturados y esta se realice antes de la fecha límite de pago oportuno, señalado en la presente factura; Usted solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de la reclamación. Al reverso de la factura encontrará los medios de pago autorizados. Cualquier información adicional, comuníquese con nuestras líneas de atención al cliente.

SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES  
Telefónica Móviles Colombia S.A. NIT. 830.037.330-7

CUENTA 0123456

(415)7707176960178(8020)00865034(3900)0000107024(06)20110506

| DESCRIPCION DEL PAGO |       |
|----------------------|-------|
| FORMA                | VALOR |
| EFFECTIVO            |       |
| OTROS                |       |
| <b>TOTAL PAGADO</b>  |       |

1 Caso de grado realizado por Carolina Ramírez Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.  
TUTOR: Sory Torres, Especialista en Gerencia para el Medio Ambiente. Santiago de Cali – Colombia. Agosto del 2011.

## **EL QUE LA HACE NO SIEMPRE LA PAGA<sup>1</sup>**

### **Anexo 4**

#### ***Derecho de Petición – Respuesta Derecho de Petición***

Santiago de Cali, 17 de Julio de 2003

**SEÑORES**

**RING TELECOMUNICACIONES**

**Departamento de Quejas y Reclamos**

**Cali**

**REFERENCIA: DERECHO DE PETICION Art 23 de la Constitución Política y 5 del Código Contencioso Administrativo.**

Por medio del presente escrito y en forma respetuosa me permito invocar el Derecho de Petición en los siguientes hechos:

### **HECHOS**

El día 20 de Agosto de 2002 mi sobrina PAOLA se dirigió a la oficina de RING ubicada en la calle-----con el fin de averiguar todo lo concerniente respecto a la documentación para adquirir un celular con plan, ya que mi hermana se lo iba a regalar por haber culminado sus estudios de bachiller. Fue así entonces como un asesor le informó los documentos que se necesitaban para obtener un celular que era su preciado sueño para ese instante de su vida. De tal manera me dirigí el 23 de Agosto de 2003 a RING con mi sobrina llevando mi documentación (fotocopia de la Cédula de Ciudadanía ampliada, extractos bancarios de los últimos 3 meses, referencia laboral indicando el tipo de cargo que ocupaba, permanencia en el mismo y el valor de los ingresos mensuales), debido a que mi hermana se encontraba fuera del país y PAOLA para esa fecha era menor de edad; por lo tanto yo era la única persona que podía hacer que PAOLA recibiera ese regalo de parte de su madre. Una vez presentada la documentación el asesor pasó a

---

<sup>1</sup> Caso de grado realizado por Carolina Ramírez Vásquez para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

TUTOR: Sory Torres, Especialista en Gerencia para el Medio Ambiente. Santiago de Cali – Colombia. Agosto del 2011.



verificar si me encontraba reportado en alguna central de riesgo, solo pasaron diez minutos para que el asesor me informara que podría inscribirme en cualquier plan tarifario, por lo que carolina sonrió. ¡Quien iba a pensar que el famoso regalo se iba a convertir en una pesadilla tiempo después!.

Efectivamente el 23 de Agosto de 2002 firmé contrato de prestación de servicios con ustedes, después de que el asesor nos informara las clases de celulares con sus respectivos modelos, funciones y los diferentes planes tarifarios, decidiéndonos por comprar un celular de marca Motorola T-20 por valor de \$380.000 con un plan abierto de 180 minutos a celulares y fijos nacionales por valor de \$180.000 con número de línea -----explicándonos el asesor que si nos pasábamos de los 180 minutos podríamos seguir hablando a 3.350 pesos por minuto adicional, lo que le pareció algo caro a PAOLA y exclamó la idea tío es no pasarme de los 180 minutos con que cuento.

También es necesario precisar que PAOLA le preguntó al asesor, que si las llamadas eran a celulares y fijos nacionales, sería posible llamar a mi mamá que se encuentra en Estados Unidos, a lo que el asesor respondió si es posible pero para eso te toca comprar un plan adicional, o puedes llamar con una tarjeta que compres al exterior a través del teléfono, ya que tu plan no te permite realizar llamadas de tipo internacional.

De tal modo PAOLA recibió su regalo y fue así como se facturaron por parte de ustedes los meses de octubre, noviembre, diciembre, enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio cancelando dichas facturas mes a mes por valor de \$180.000 ya que nunca nos excedimos en los minutos.

Aprovechando la ocasión del mes de la madre y PAOLA queriendo llamar a su mamá y siguiendo las instrucciones del asesor y teniendo en claro que nuestro plan tarifario no cubría llamadas de tipo internacional fue así como compramos una tarjeta de la empresa **CALLME** el día 15 de mayo de 2003 por valor de \$5.000 pesos con número de Pin. **1353584447** del **Lote No. 276-2719-63** para llamadas internacionales, asombro tal cuando salió premiada triplicando el valor de llamadas al exterior solo por el mes de mayo promoción mes de la madre.





PAOLA siguió llamando del celular por medio de la tarjeta **CALLME** a través de la línea 0180000---a España y a estados unidos por varios días, parecía todo estar bien y PAOLA feliz con el celular. Hasta que llegó la factura el día 28 de Junio de 2003 por valor de \$12.980.000 con un cobro excesivo, factura errada y equivocada, por lo que PAOLA llamó a la línea de atención al cliente en donde le informaron que la línea de celular tenía dos facturas, la primera por valor de \$12.980.000. (Doce Millones Novecientos Ochenta Mil Pesos), con fecha límite de pago hasta el día 8 de Julio de 2003, la segunda que aún no se ha generado pero tiene ya un valor de \$8.700.000 (Ocho Millones Setecientos Mil Pesos). Y que eran por concepto de llamadas a España y Estados Unidos.

El día 30 de Junio de 2003 nos dirigimos a las oficinas de atención al cliente donde nos informaron que deberíamos de cancelar la factura, razón por la cual me opongo puesto que el plan abierto que firmé con ustedes no tiene salida para llamadas internacionales.

### **PETICIÓN**

Si bien es cierto las llamadas al exterior se hicieron desde la línea No **3## 395 25 96** Ring Telecomunicaciones, también es cierto que el plan que firmé con ustedes era un plan que no tenía salida para llamadas de tipo internacional, pues así se constata en el anexo del presente documento (contrato de prestación de servicios). Cabe anotar que si nos ceñimos al Decreto 990 de 1998 Por el cual se expide el reglamento de usuarios del servicio de telefonía Móvil Celular, que define la factura como la cuenta que el operador entrega al suscriptor por el consumo y demás servicios en desarrollo del contrato de servicio suscrito entre las partes, estaríamos entonces frente al caso de un cobro no autorizado en donde el operador no podrá cobrar servicios no prestados, ni conceptos diferentes a los utilizados por las disposiciones legales vigentes.(artículo 16).

por lo anterior estas llamadas se realizaron por medio de la tarjeta CALLME. De tal manera les solicito a ustedes se me exonere del pago total por concepto de llamadas internacionales realizados desde la línea de celular Número----- puesto que en el contrato se estipula la cobertura solamente para llamadas al territorio nacional y las llamas que ustedes me están cobrando en la factura son



llamadas realizadas al exterior. Y si bien es cierto a la luz del decreto 990 de 1998 la factura es la cuenta que el operador entrega al suscriptor por el consumo y demás servicios en desarrollo del contrato de servicio suscrito entre las partes Es necesario mencionar que este servicio de llamadas internacionales no fue incluido en el contrato de servicio suscrito entre Ring telecomunicaciones y mi persona.

Por lo anterior concluyo que los que tienen en este caso que responder a RING TELECOMUNICACIONES es la empresa CALLME ya que estas llamadas se realizaron a través de la tarjeta con número de Pin. **1353584447** del **Lote No. 276-2719-63** y ellos nunca realizaron el corte de esta.

Sírvase entonces corregir el mencionado cobro en la factura y exoneramiento del pago total de la deuda.

Anexo Copia del Contrato de Prestación de Servicios entre RING TELECOMUNICACIONES Y EL SUSCRITOR

Atentamente,

---

**GERMAN**

**C.C 23.456.897de Cali**

**Carrera No --**

Carrera 74<sup>a</sup> No 6 – 23

Santiago de Cali 25 de Julio de 2003



#### **Anexo 4**

#### **Respuesta Derecho de Petición**

AG-2763-2003

Señor

German

Usuario Telefonía Móvil Celular

Carrera 74ª No 6 – 234 de Cali

#### **REFERENCIA: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN**

Por medio de la presente y dando respuesta a su derecho de petición de fecha de 12 de Julio de 2003, me permito informarle que después de verificar el contrato que tenemos con usted y que a la fecha se encuentra vigente, efectivamente comprobamos que el plan de servicio de larga distancia nunca se incluyó dentro él----- y que las llamadas fueron hechas por medio de la tarjeta CALMME tal cual como ustedes no lo hicieron saber, por lo anterior es deber de nosotros comunicar que una vez realizada la reclamación a **CALLME** reconoció el error cometido por no haber realizado el corte en la tarjeta **1353584447** del **Lote No. 276-2719-63** por lo que asumió el pago total de la deuda.

Es necesario mencionar que hemos tomado medidas preventivas y correctivas para mejorar la calidad de nuestro servicio, para que no vuelva pasar otro impase como este.

Atentamente

**FLORA**

**Supervisor Departamento de Quejas Reclamos**

**RING TELECOMUNICACIONES**