

ANTECEDENTES.

De acuerdo con la multiplicidad de equipos terminales móviles que existe en el mercado, resulta necesario instruir la información que las personas naturales o jurídicas autorizadas para la venta de Equipos Terminales Móviles (ETM o celulares) en Colombia suministra a los consumidores en cuanto a las funcionalidades que tienen estos de operar en las tecnologías 2G, 3G, 4G LTE o posteriores, de forma tal que permita a los usuarios adoptar una decisión informada al momento de elegir un ETM.

Ahora bien, para instruir y vigilar la venta de equipos terminales móviles se debe tener en cuenta que el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificado por el artículo 1° por la Resolución CRC 5111 de 2017), por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dispone que:

“ARTÍCULO 2.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.

(...). (Subrayado y negrilla fuera del texto).

De la citada norma se desprende que en materia de servicios de comunicaciones, el Régimen de Protección de Usuarios, contenido en la citada Resolución, resulta aplicable siempre y cuando se trate de controversias surgidas con ocasión del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones.

De otra parte, resulta oportuno indicar lo establecido en el artículo 3 de la Resolución CRC 4444 de 2014, que expresa:

“Artículo 3°. Adicionar el artículo 17A a la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo 17a. Prohibición de establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en comunicaciones móviles. A partir del 1° de julio de 2014, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que ofrezcan de manera individual o empaquetada dichos servicios, en ningún caso podrán ofrecer a los usuarios, ni incluir en los contratos, tanto de prestación de servicios de comunicaciones móviles como de compraventa de equipos terminales móviles, cláusulas de permanencia mínima, ni siquiera con ocasión del financiamiento o subsidio de equipos terminales móviles, ni del financiamiento o subsidio del cargo por conexión, ni por la inclusión de tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial.

Para el efecto, los contratos de prestación de servicios de comunicaciones móviles y los contratos de compraventa o cualquier acto de enajenación de equipos terminales móviles u otros equipos requeridos para la prestación del servicio, deberán pactarse de manera



independiente con el usuario. Los contratos de compraventa de equipos terminales móviles deberán incluir las condiciones relativas a la forma de pago, cuando se establezca entre las partes una obligación de pago diferido.

(...)” (destacado fuera de texto).

Así que, de acuerdo con lo antes expuesto, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones carece de facultades para instruir y vigilar la información que debería ser suministrada a los consumidores por los productores, distribuidores, proveedores o expendedores en el proceso de venta de equipos terminales móviles.

Adicionalmente los vigilados de la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, son exclusivamente los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, quedando excluidos los demás agentes del mercado –personas naturales y jurídicas autorizadas para la venta de equipos terminales móviles- que pueden hacer parte de la cadena de comercialización como por ejemplo los almacenes de cadena.

No obstante, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor – de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 del Decreto 4886 de 2011- sí se encuentra facultada para decidir y tramitar las investigaciones administrativas por la presunta vulneración a las disposiciones de protección al consumidor, siempre y cuando no haya sido asignada a otra autoridad y, para ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor.

REGULACIÓN INTERNACIONAL.

Chile en el año de 2016, al estudiar la homologación Multibanda/SAE (Sistema de Alertas de Emergencia), fijó la norma técnica *“que regula las especificaciones técnicas que deben cumplir los equipos terminales utilizados en las redes móviles”*¹ dada la necesidad de compatibilizar los ETM con las bandas atribuidas y la disponibilidad de la tecnología.

La referida resolución estableció que en el proceso de comercialización de los equipos terminales móviles se deberá fijar un sello que indique (i) la tecnología (2G, 3G, 4G o futuras) (ii) el soporte o no de las bandas habilitadas en el país y; (iii) la compatibilidad con Sistema de Alertas de Emergencias. Para lo cual establece lo siguiente:

¹ Resolución 1463 Exacta, publicada el 16 de junio de 2016. Modificada por la Resolución Exenta 271 del 10 de febrero de 2017.



1.- El teléfono debe tener en su caja y lugar de exhibición alguno de los siguientes sellos:



Si no lo tiene, el teléfono podría no funcionar con ninguna compañía móvil.

2.- Si tiene el siguiente sello quiere decir que el teléfono dispone de todas las bandas de todas las tecnologías actuales del país. Cuando se quiera portar, no tendrá problemas con el teléfono en la nueva compañía.

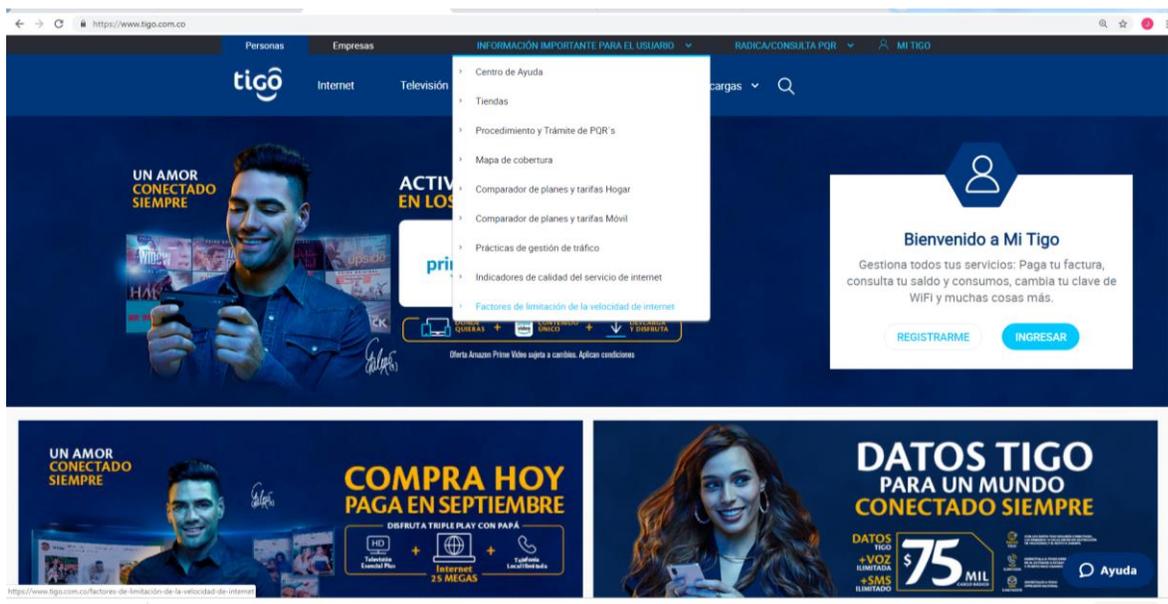
INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE INTERNET.

La Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 5111 de 2017, establece que el usuario puede consultar a través de los diferentes medios de atención los datos relacionados con la velocidad contratada (subida y bajada), la capacidad máxima de consumo del plan (cuando aplique), las características y condiciones para acceder al control parental, y en qué lugar de su página web los proveedores tienen publicados mediciones de los indicadores de calidad del servicio y las prácticas de gestión de tráfico (artículo 2.1.10.8 y siguientes de la Resolución CRC 5111 de 2017).

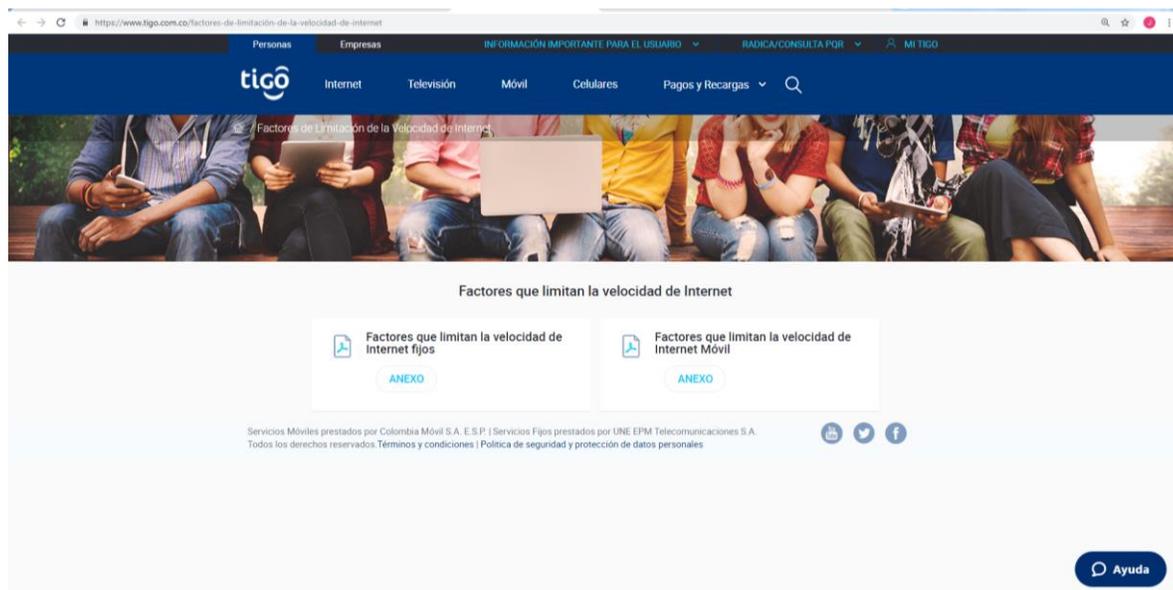
Adicionalmente, en la revisión de la información que los proveedores de servicios de comunicaciones que tienen publicada en su página web, se evidenció lo siguiente:

COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP (TIGO)

El proveedor en su portal web establece para consulta en el botón destacado “*información importante para el usuario*”, lo relacionado a los factores que limitan la velocidad de Internet, así:



Al consultar los “factores de limitación de la velocidad de internet”, se remite a la siguiente página:



Fuente: <https://www.tigo.com.co/factores-de-limitaci%C3%B3n-de-la-velocidad-de-internet>

En el documento relacionado con los servicios móviles, el proveedor establece los siguientes datos relevantes:

“Para el usuario con Cobertura 4G LTE, la velocidad de descarga puede alcanzar hasta 10.000 Kbps, y la velocidad de subida puede alcanzar hasta 5.000 Kbps. No obstante, la velocidad real percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red y la

intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario, además de los factores que dependen del usuario como el equipo móvil utilizado para conectarse a la red de TIGO.

Para el usuario con Cobertura 3.5G la velocidad de descarga puede alcanzar hasta 1400 Kbps, y la velocidad de subida puede alcanzar hasta 700 Kbps. No obstante, la velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red y la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario, además de los factores que dependen del usuario como el equipo móvil utilizado para conectarse a la Red de datos de TIGO: Red 4G HSPA+ o 3.5G HSDPA (los terminales UMTS/WCDMA ofrecen velocidades menores a los equipos 3.5G con tecnología HSDPA).

Para el usuario con Cobertura 2.5G (GPRS, EDGE) la velocidad de descarga que puede alcanzar es de hasta 128 Kbps, y la velocidad de subida que puede alcanzar es de hasta 64Kbps. No obstante, la velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red y la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario, además de los factores que dependen del usuario como el equipo móvil utilizado para conectarse a la Red de datos de TIGO: 2.5G GPRS/EDGE.

Para el usuario con equipo 4G HSPA+ y cobertura 4G HSPA+, la velocidad de descarga que puede alcanzar es de hasta 5.000 Kbps, y la velocidad de subida que puede alcanzar es de hasta 2.500 Kbps. No obstante, la velocidad de navegación percibida por el usuario podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre el usuario, además de los factores que dependen del usuario como el equipo móvil utilizado para conectarse a la Red de datos de TIGO. Los equipos deben ser tecnología 4G HSPA+ en la banda de 1.900 Mhz.”.

COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.

El proveedor en su portal web establece para consulta en la ruta “Servicio – Servicios Móviles – Configura tu línea y Smartphone 4G LTE” el botón destacado “*información importante para el usuario*”, lo relacionado a algunos de las utilidades del servicio, así:

¡Experimenta altas velocidades!

* Descarga archivos, mira tus videos en HD y navega en redes sociales
* Comparte más, espera menos
La red 4G de Claro complementa la red 3G y 2G, para que sigas disfrutando tu smartphone en todas las tecnologías.



<p>2G</p> <p>Considera velocidades promedio de 256 Kbps para 2G, 1 Mbps para 3G y 10 Mbps para 4G LTE</p>	<p>4G</p> <p>Sitio web de 2 MB</p> <p>0:01:05</p>	<p>3G</p> <p>Descargar MP3 de 5 MB</p> <p>0:02:43</p>	<p>2G</p> <p>Video youtube de 10 MB</p> <p>0:05:26</p>	<p>2G</p> <p>Descargar película de 80 MB</p> <p>07:16:54</p>
<p>3G</p> <p>Considera velocidades promedio de 256 Kbps para 2G, 1 Mbps para 3G y 10 Mbps para 4G LTE</p>	<p>4G</p> <p>Sitio web de 2 MB</p> <p>0:00:16</p>	<p>3G</p> <p>Descargar MP3 de 5 MB</p> <p>0:00:41</p>	<p>2G</p> <p>Video youtube de 10 MB</p> <p>0:01:22</p>	<p>2G</p> <p>Descargar película de 80 MB</p> <p>01:51:50</p>
<p>4G</p> <p>Considera velocidades promedio de 256 Kbps para 2G, 1 Mbps para 3G y 10 Mbps para 4G LTE</p>	<p>4G</p> <p>Sitio web de 2 MB</p> <p>0:00:01</p>	<p>3G</p> <p>Descargar MP3 de 5 MB</p> <p>0:00:04</p>	<p>2G</p> <p>Video youtube de 10 MB</p> <p>0:01:18</p>	<p>2G</p> <p>Descargar película de 80 MB</p> <p>00:11:04</p>

Fuente: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/4glte/>

PROYECTO DE CIRCULAR²

De acuerdo con lo antes expuesto, se presenta el siguiente proyecto de Circular, con el fin de que la Delegatura para la Protección al Consumidor, analice la viabilidad para emitir una instrucción y posteriormente vigilar a través de la Dirección de Protección al Consumidor su cumplimiento.

Para los fines pertinentes, se sintetiza en el siguiente cuadro el procedimiento de expedición.

² Se debe tener en cuenta el Procedimiento Expedición de Actos Administrativos de Carácter General –GJ05-P02 Y LA HOJA DE RUTA GJ05-F01.

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
ELABORAR PROYECTO	Elaborar el proyecto en las plantillas respectivas.	Dirección de Investigaciones
	Presentar propuesta del acto administrativo a la Delegada.	
ELABORAR PROYECTO	Si se presentan observaciones, realizar los ajustes pertinentes.	Delegada.
	La Delegada debe enviar un correo a la Coordinación del Grupo de Regulación con los archivos del proyecto de acto administrativo, como de la hoja de ruta GJ05-F01 debidamente diligenciado y con los anexos respectivos.	
REVISAR EL ACTO ADMINISTRATIVO	Revisar la metodología y contenido del texto; en caso de observaciones se las presenta a la Coordinación	Grupo de Regulación
	Remitir las observaciones al área respectiva, o informar que no surgió ninguna para continuar en el trámite.	
	Entrega de la versión final del documento al Coordinador para que lo apruebe y remita al área respectiva.	
	Presentación del proyecto al Superintendente	
	Si el Superintendente aprueba el proyecto , se procede a la publicación en el sitio web de la Entidad para observaciones y comentarios	Dirección de Investigaciones
	Si se reciben comentarios, el grupo de regulación los consolida y los presenta con sus respectivas observaciones al área respectiva.	
	El área respectiva deberá hacer los ajustes necesarios de ser el caso y se vuelva a presentar al superintendente para su revisión y aprobación	
	Si el Superintendente hace observaciones o correcciones , el Grupo de Regulación hace los ajustes pertinentes	
REVISAR EL ACTO ADMINISTRATIVO	Si el Superintendente aprueba el proyecto , la Coordinación del Grupo de Regulación lo remite a la Secretaría General, para su numeración y publicación en Diario Oficial	Grupo de Regulación
	Si el Superintendente no lo aprueba , el Grupo de Regulación lo archiva	
DIVULGAR Y CONSERVAR LOS REGISTROS DEL ACTO ADMINISTRATIVO	Numerar el acto administrativo	Grupo de Notificaciones y Certificaciones
	Remitir copia a la imprenta nacional	
	Una vez publicado se remite escaneado al Grupo de Regulación	Grupo de Regulación
	Conservar los actos administrativos originales	
DIVULGAR Y CONSERVAR LOS REGISTROS DEL ACTO ADMINISTRATIVO	Publicar en el sitio Web de la SIC y en la INTRASIC	Grupo de Regulación
	Cotejar el acto enviado con el publicado.	

ACTUALIZAR LA CIRCULAR ÚNICA	Enviar el acto administrativo publicado a OSCAE para la publicación en la página WEB	Grupo de Regulación
	Incorporar el acto administrativo en el archivo virtual de la Circular Única, en pie de página identificar número y fecha del acto, junto con número y fecha del diario oficial y, actualiza el índice	
	Elaborar el correo electrónico dirigido a las dependencias, con el fin de informar sobre la actualización	
	Controlar y archivar las actualizaciones	
	Informe trimestral sobre actualizaciones	



CIRCULAR EXTERNA N°.

Fecha de expedición de la circular

Para: **TODAS LAS PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS -PRODUCTORES, PROVEEDORES O EXPENDEDORES- AUTORIZADAS PARA LA VENTA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES (CELULARES) EN COLOMBIA.**

Asunto: **Incorporar el numeral 2.19 del Capítulo Segundo en el Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio**

1. Objeto.

Impartir instrucciones a las personas naturales y jurídicas, productores, proveedores o expendedores, que se encuentren legalmente autorizados para la venta de equipos terminales móviles (celulares) en Colombia, en relación con la información que debe suministrarse a los consumidores acerca de la red celular que soportan, en especial lo referente a las funcionalidades que tienen estos de operar en las tecnologías 2G, 3G, 4G LTE o posteriores, de forma tal que permita a los usuarios adoptar una decisión informada al momento de elegir un Equipo Terminal Móvil.

2. Fundamento legal.

El artículo 78 de la Constitución Política establece que la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que deba suministrarse al público en su comercialización.

La Ley 1480 de 2011, reconoce el acceso de los consumidores a una información adecuada, que le permita hacer elecciones bien fundadas y, en concordancia con ello estableció –en el artículo 23- que los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan al público. Es así, como todo productor, proveedor o expendedor es responsable cuando el contenido de la información suministrada al público no corresponde a la realidad, induce o tenga la potencialidad de inducir a error al consumidor.

A su vez, el numeral 5 del artículo 59 del Estatuto del Consumidor establece que la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá entre sus facultades administrativas en materia de protección al consumidor la de “(...) establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla, así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores”, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras autoridades administrativas.



Igualmente, es función de esta Superintendencia velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, así como instruir a sus destinatarios sobre la manera cómo deben cumplirse tales normas, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

Con fundamento en las disposiciones señaladas y con el fin de que los consumidores tengan acceso a una información adecuada y suficiente que les permitan a los usuarios elegir un Equipo Terminal Móvil, conociendo la tecnología en que pueden operar estos, evitando con ello que sean inducidos en error, engaño o confusión, resulta necesario que la Superintendencia de Industria y Comercio imparta las siguientes instrucciones.

3. Instructivo.

Incorporar el numeral 2.19 al Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

“2.19 Equipos Terminales Móviles –ETM-.

2.19.1. Información al consumidor sobre los ETM.

2.19.1.1 Avisos en los ETM.

Sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones adicionales de información y publicidad a los consumidores, establecidos por la Ley y demás normas especiales y complementarias, con el fin de garantizar el derecho que le asiste a los consumidores de recibir información clara, precisa, oportuna y gratuita, las personas naturales y jurídicas, productores, proveedores o expendedores deberán fijar en forma visible en la parte frontal de la caja o embalaje, un aviso en el cual se identificará las funcionalidades de éstos en redes tales como 2G, 3G, 4G o las tecnologías que se incorporen en el futuro, sean algunas, todas o una combinación de las mismas.

El aviso deberá señalar claramente la generación de la tecnología que soporta el respectivo equipo, y las funcionalidades que tenga el mismo de conformidad con la siguiente imagen:



De forma tal que se marquen las casillas con un visto o marca de verificación (✓) sobre la(s) tecnología(s) cuyo uso permita el Equipo Terminal Móvil y las funcionalidades a los que pueda acceder el usuario a través del mismo.

Para facilitar la lectura, el aviso no podrá tener menos de siete centímetros (7 cm) de ancho por tres centímetros (3 cm) de alto.

2.19.1.2 Avisos en los espacios de exhibición de los ETM

Las personas naturales y jurídicas, productores, proveedores o expendedores, además, deberán fijar para cada una de las referencias de los equipos terminales móviles en los espacios en que los tengan exhibidos para la venta (v. gr vitrinas, islas, y otros exhibidores), el aviso de acuerdo a las especificaciones establecidas en el anexo técnico.

El aviso deberá señalar claramente la generación de la tecnología que soporta el respectivo equipo, y las funcionalidades que tenga el mismo de conformidad con la siguiente imagen:



De forma tal que se marquen las casillas con un visto o marca de verificación (✓) sobre la(s) tecnología(s) cuyo uso permita el Equipo Terminal Móvil y las funcionalidades a los que pueda acceder el usuario a través del mismo.

Para facilitar la lectura, el aviso no podrá tener menos de siete centímetros (7 cm) de ancho por tres centímetros (3 cm) de alto.

2.19.1.3 En la venta de Equipos Terminales Móviles con utilización de métodos no tradicionales o a distancia, el aviso correspondiente deberá aparecer junto a la imagen del equipo ofrecido, en un tamaño que permita claramente identificar la tecnología que soporta.

2.19.1.4 Información suministrada por asesores de venta.

Toda persona que –productor, comercializador, proveedor o expendedor- autorizado para la venta de Equipos Terminales Móviles en el territorio nacional y que disponga de forma permanente con asesores de ventas, deberá asegurarse de que su fuerza de ventas suministre información al consumidor sobre las funcionalidades que tienen los Equipos Terminales Móviles en redes tales como 2G, 3G, 4G o las tecnologías que se incorporen en el futuro.

2.19.2 Régimen Sancionatorio.

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el numeral 2.19 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio darán lugar a las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, o en las normas que lo modifiquen o sustituyan.

4. Vigencia.

La modificación del numeral 2.9 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial.

5. Anexo técnico –Especificaciones gráficas

- El aviso estará conformado por varios componentes esenciales, los cuales no admitirán su fraccionamiento o uso aislado de los mismos.
- El aviso no podrá tener menos de siete centímetros (7 cm) de ancho por tres centímetros (3 cm) de alto.
- Las características de impresión son las siguientes:



COLORES PARA IMPRESIÓN:

C: 0	C: 100	C: 50	C: 0
M: 45	M: 10	M: 0	M: 95
Y: 100	Y: 0	Y: 100	Y: 52
K: 0	K: 0	K: 0	K: 0

TIPOGRAFIA: ROBOTO BOLD - 29 puntos

- Reducciones mínimas: Es importante respetar las reducciones mínimas propuestas para el sello, ya que su aplicación a menores tamaños podría comprometer su definición y legibilidad
- Marca de verificación.

La marca de verificación podrá ser impresa en el aviso o realizada de manera manual, siempre y cuando se permita la visibilidad por parte de los usuarios

- Variaciones.



El fondo del aviso podrá ser escogido por el productor, proveedor o expendedor, siempre y cuando la información del mismo sea identificable a simple vista por los usuarios.

Atentamente,

ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Jeniffer Gutiérrez Gutiérrez / Leydi Peña Gaitán.
Revisó: Sandra Milena Urrutia Pérez / Paola Andrea Pérez Banguera
Aprobó: María Carolina Corcione Morales

