

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
RAD: 11-028804- -00004-0000 Fecha: 2011-04-25 09:24:28  
DEP: 10 OFICINAJURIDICA  
TRA: 113 CONSULCONCEP EVE: SIN EVENTO  
ACT: 440 RESPUESTA Folios: 1

10

Señora  
**DAYANA SAAVEDRA**  
dayanasaavedrav@hotmail.com

Asunto: Radicación: 11-028804- -00004-0000  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Estimado(a) Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo damos respuesta a su comunicación radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

### 1. Objeto de la Consulta

Solicita información sobre si un operador de telefonía móvil puede hacer firmar y exigir cláusula de permanencia mínima por solo activar el servicio

A continuación nos permitimos suministrarle información relevante en relación con el tema de la consulta, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio al respecto. Lo anterior, teniendo en cuenta que esta oficina mediante un concepto no puede solucionar situaciones particulares.

### 2. Facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, protección de la competencia, administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección al consumidor y competencia desleal.

### 3. Facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor

La Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes atribuciones:

En virtud de las atribuciones conferidas en el Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010 (Artículo 1º, numeral 14), la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en el Decreto 3466 de 1982 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, entre otras.

- Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.

- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.

- Vigilancia de los operadores y fuentes conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).

- En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998.

### 3.1. Atribuciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de servicios de telecomunicaciones

De acuerdo con las atribuciones conferidas a la Superintendencia de Industria y Comercio por el Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010 entre otras funciones, corresponde a esta entidad: “ 22. Velar en los términos establecidos en la ley por la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten; resolver los recursos de apelación o queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los operadores de tales servicios; reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas por los operadores dentro del término legal y ordenar modificaciones a los contratos entre operadores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos” ; así mismo, “Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones” . (subrayado fuera de texto).

Las principales normas que regulan los servicios de comunicaciones en Colombia se encuentran contenidas en la Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.”

La normatividad aplicable en materia de protección de los usuarios y suscriptores de servicios de telecomunicaciones está contenida en la Resolución 1732 de 2007 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, acto que puede ser consultado en la página de internet de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, [www.crt.gov.co](http://www.crt.gov.co).

Así mismo, en el título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentran las instrucciones impartidas por esta entidad en relación con los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones. La Circular Única puede ser consultada en nuestra página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

#### 4. Cláusula de Permanencia Mínima

El artículo 7 de la resolución 1732 de 2007, define la cláusula de permanencia mínima en los siguientes términos:

Cláusula de período de permanencia mínima: Es la estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente señalados por la regulación, en la que el suscriptor se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa, su contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado.

En concordancia con lo anterior, el artículo 16 de la precitada resolución, modificado por el artículo 2 de la Resolución CRC 2595 de 2010, establece lo siguiente:

**CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS.** Las estipulaciones relacionadas con valores a pagar por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, sólo serán aplicables cuando medie aceptación escrita del suscriptor y sean extendidas en documento aparte.

Las cláusulas de permanencia mínima podrán ser pactadas únicamente cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos de usuario requeridos para el uso del servicio contratado, o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, y se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El período de permanencia mínima nunca podrá ser superior a un año, salvo lo previsto en el parágrafo del presente artículo.

(...)

Por lo anterior, la cláusula de permanencia mínima podrá pactarse en los siguientes casos:

1. Planes que financien o subsidien el cargo por conexión

2. Planes que financien o subsidien equipos terminales o otros equipos requeridos para



el uso del servicio contratado.

3. Cuando se incluyen tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial.

En cualquier caso, el proveedor del servicio de telecomunicaciones a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para ello, deberá informar de manera clara, transparente, necesaria, veraz, oportuna, suficiente y comprobable todas las condiciones relacionadas con la cláusula de permanencia, la suma subsidiada o financiada o la correspondiente al descuento especial, según el caso y los valores a pagar por terminación anticipada del contrato.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta entidad, puede consultar nuestra página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co). En la pestaña "Información General" y en "Doctrina", encontrará conceptos emitidos por esta Superintendencia. Así mismo, podrá servirse del índice temático de normas y conceptos.

Atentamente,

**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica