

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 13-106562- -00002-0000	Fecha: 2013-06-13 17:13:48
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor
GERMAN HERRERA GOMEZ
ghg.dario.71@gmail.com

Asunto: Radicación: 13-106562- -00002-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto, en los siguientes términos.

1. Consulta

El peticionario manifiesta en relación con un proveedor de servicios de comunicaciones:

“(...) solicito (...) la cancelación de un plan de internet universitario ya que desde el pasado mes de julio de 2012, no tengo servicio y he decidido cancelarlo, mediante carta enviada (...) y posteriormente mediante llamada telefónica (...) quien me manifestó (sic) en noviembre de 2012 que cancelara el último recibo que llegara y que para el mes de febrero de 2013 no me llegarían más recibos de cobro. para (sic) el mes de abril del año en curso me llega una deuda de todos los meses anteriores sin causa justificada. (...)”

2. Materia objeto de la consulta

La Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 32 al 36 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor de servicios de comunicación, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección a los consumidores y usuarios de los servicios de comunicaciones.
- Tramitar las quejas que se presenten por violación a las disposiciones sobre protección a los consumidores y usuarios de los servicios de comunicaciones.
- Ordenar modificaciones a los contratos entre proveedores y comercializadores o entre los comercializadores y los usuarios cuando sean contrarios al régimen de comunicaciones.
- Imponer sanciones, previa investigación, por violación a las normas sobre protección a

los consumidores y usuarios de los servicios de comunicaciones.

Al respecto, en primer lugar, nos permitimos advertirle que en virtud del principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, no nos es posible resolver a través de conceptos situaciones particulares.

Sin embargo, dentro del ámbito de las referidas competencias, nos permitimos brindarle información sobre el contrato de prestación de servicios de comunicación, la información, la terminación del contrato de servicios de comunicación, las fallas en la continuidad del servicio y la forma de presentar peticiones, quejas y recursos.

2.1 Contrato de prestación de servicios de comunicaciones

La protección de los usuarios de servicios de comunicaciones está comprendido en un régimen especial, consagrado principalmente en la Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011 -Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones-, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la cual puede ser consultado en el siguiente link: <http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=61450#>.

El artículo 9 de la Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones define el contrato de prestación de servicios de comunicaciones en los siguientes términos:

“Contrato de prestación de servicios de comunicaciones: Acuerdo de voluntades entre el usuario y el proveedor, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.

Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato.” (1)

En concordancia con lo anterior, el artículo 13 de la misma Resolución establece el contenido mínimo de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones:

“Contenido del contrato. Los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones deben contener, sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada servicio, las siguientes:

a) El nombre o razón social del proveedor de servicios de comunicaciones y el domicilio de su sede o establecimiento principal, nombre y domicilio del usuario que celebró el contrato;

- b) Servicios contratados;
- c) Precio y forma de pago; (...)
- e) Obligaciones del usuario;
- f) Obligaciones del proveedor;
- g) Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado;
- h) Derechos del proveedor en relación con el servicio contratado; (...)
- j) Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir;
- k) Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir;
- l) Causales de incumplimiento del usuario;
- m) Causales de incumplimiento del proveedor;
- n) Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes;
- o) Trámite de peticiones, quejas y recursos –PQR–; (...)” (2)

Así mismo, el artículo 5 de la Resolución en comento consagra el principio de buena fe, con base en el cual determina que los usuarios y los proveedores de servicios de comunicación deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación vigente.

Según lo cual, corresponde al proveedor del servicio de comunicación la prestación del servicio en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia, y al usuario de los servicios de comunicaciones la obligación principal de realizar pago de los servicios solicitados en el tiempo acordado y el uso racional del mismo.

En concordancia con lo anterior, el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 reconoce los derechos de los usuarios y establece en su parágrafo lo siguiente que los usuarios deberán cumplir con las condiciones pactadas que no estén en contra de la ley y que no signifiquen una renuncia a sus derechos, hacer un uso adecuado de los servicios y pagar las tarifas acordadas.

Así mismo, el literal b del numeral 10.2 del artículo 10 de la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones establece como una de las obligaciones de los usuarios la de: “b) Cumplir con todos sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas”.

2.2 Derechos de los usuarios de servicios de comunicación. Recibir información.

Los derechos de los usuarios de servicios de comunicación están consagrados en el artículo 10.1 de la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Entre ellos se encuentra el derecho de los usuarios a recibir información oportuna y clara sobre el contrato y los servicios de comunicación:

“c. Tener fácil acceso a toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios, como por ejemplo a todas las promociones u ofertas que tenga el proveedor en el mercado, tarifas, cobertura del servicio, entre otros. Toda esta información será suministrada de manera veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita.” (3)

Con fundamento en dicho derecho, cuando los usuarios soliciten información sobre el servicio contratado o sobre planes u ofertas que el proveedor ofrezca en el mercado, tiene derecho a que de manera gratuita, oportuna y veraz la misma le sea suministrada, so pena de que el proveedor incurra en una infracción al régimen de protección de los usuarios de servicios de comunicación.

2.3. Terminación del contrato de comunicaciones

El artículo 66 de la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones señala el procedimiento de la terminación del contrato por parte de los usuarios así:

“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 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, 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 período 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 de diez (10) días calendarios a la fecha de vencimiento del período 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. (...)

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor a per-seguir 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. (...)

Parágrafo 2°. Los contratos mantendrán y reconocerán el derecho del usuario que celebró el contrato a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.” (4)

De lo anterior se colige que el usuario podrá terminar el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, presentando la solicitud al proveedor de servicios de comunicaciones, puede hacerlo de manera verbal o escrita o por cualquier medio dispuesto por el proveedor del servicio para ello, sin que se le exijan explicaciones o el cumplimiento de requisitos innecesarios.

En el evento en que exista cláusula de permanencia mínima, podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento y efectuar el pago por terminación anticipada del mismo. Esa solicitud debe ser realizada con una anticipación de 10 días calendarios a la fecha de vencimiento del período de facturación, para que el proveedor del servicio interrumpa el servicio al vencimiento del periodo de facturación respectivo.

Si el usuario no presenta la solicitud dentro del plazo establecido de los 10 días calendario antes mencionado, el proveedor del servicio está en la obligación de terminar el contrato a partir del periodo de facturación siguiente a aquél en que se solicitó y el usuario está en la obligación de pagar hasta dicha terminación.

2.4. Fallas en la continuidad del servicio de comunicaciones

El artículo 3 de la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones establece lo siguiente:

“Principio de calidad. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios y, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.” (5)

Por su parte, el artículo 33 de la mencionada Resolución, establece lo siguiente:

“Compensación por falta de disponibilidad de los servicios. El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones, por causas imputables al proveedor, da derecho al usuario que celebró el contrato a recibir una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima. Lo anterior, a excepción de los eventos previstos en el artículo 34 de la presente resolución.

La determinación de la compensación y el valor de esta, se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la presente resolución.

Parágrafo. Siempre que se tramite una queja relacionada con la falta de disponibilidad del servicio, aún en los casos en que el usuario no haya solicitado la compensación, el proveedor deberá de oficio analizar su procedencia e informar al usuario si hay lugar o no a la compensación. En caso de que la queja sea resuelta en sentido favorable al usuario, procederá la compensación o la terminación del contrato, según la elección del usuario.” (6)

Para determinar el valor de la compensación el Anexo I de la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones establece lo siguiente:

a) “Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la modalidad pospago, la compensación debe efectuarse, a través del descuento del doble del

dinero, que resulte de dividir el valor promedio del servicio de los últimos tres (3) periodos defacturación por el número de horas de un periodo de facturación multiplicado por el número de horas que no estuvo disponible el servicio. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación a la decisión favorable frente a la queja presentada por el usuario. (...)

b) Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la modalidad de prepago, la compensación debe efectuarse, a través de la acreditación del doble de la capacidad de comunicación equivalente al promedio mensual del total de capacidades de comunicación adquiridas por el usuario en los tres (3) meses previos a la momento en que ocurrió la falta de disponibilidad del servicio. (...)"

De acuerdo con lo anterior, la compensación al usuario por fallas en la continuidad del servicio de comunicaciones depende de la modalidad del contrato pactada con el proveedor del servicio y de acuerdo a las formulas establecidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Cabe señalar que en la modalidad pospago la compensación se efectúa a través de descuento en la factura del servicio y en la modalidad prepago en el otorgamiento de capacidad de comunicación.

El usuario deberá presentar la queja ante el proveedor del servicio para que éste determine si hay lugar o no a la compensación cuando las causas que generaron las fallas en la continuidad del servicio son imputables al proveedor, para lo cual deberá dar respuesta en un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación, en la que deberá informar al usuario, si hay lugar o no a la compensación y en caso que la queja sea resuelta en sentido favorable al usuario, el proveedor deberá precisar el valor de la compensación y la manera en que ésta le será entregada al usuario. Así mismo, deberá informar al usuario sobre la alternativa que éste tiene de optar por la compensación o dar por terminado el contrato, en este último caso, sin que por ello haya lugar al pago de las sumas asociadas a una cláusula de permanencia mínima, cuando se hubiese pactado.

Cuando el usuario opte por la compensación, el proveedor deberá realizarla dentro del siguiente periodo de facturación para los usuarios bajo la modalidad de pospago y treinta (30) días calendarios para los usuarios bajo la modalidad de prepago, contados a partir de la notificación de la respuesta a la queja del usuario.

La segunda de las opciones con las que cuenta el usuario ante las fallas en la continuidad del servicio y solicitar la terminación del contrato, la cual procederá pese a que se hayan pactado cláusulas de permanencia mínima y sin que haya lugar al pago de sumas adicionales por dicha terminación anticipada.

2.5 Peticiones en servicios de comunicaciones

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 2, 5, 7 y 10
Sede CAN: Av. Cra 50 No. 27-55 int. 2 PBX: 5870000
Fax: 350 52 20 – 382 26 95. Línea 9800-910 165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co
Bogotá D.C. - Colombia

El artículo 39 de la Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones brinda a los usuarios la posibilidad de presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los proveedores de servicios de comunicación:

“Derechos de peticiones, quejas y recursos. Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQRs, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.

Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a la que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Parágrafo. Los proveedores que prestan de servicios de telefonía móvil, deberían disponer además, de una opción para el envío de mensajes corte de texto – SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra “QUEJA” a un código establecido por cada proveedor, a través del cual el usuario manifiesta su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá llamar al usuario a más tardar el día hábil siguiente al envío de dicho mensaje para atender la solicitud del usuario. En todo caso, el envío de este mensaje en sí mismo o se constituye en una queja.” (7)

De acuerdo con lo anterior, los usuarios cuentan con la posibilidad de presentar peticiones, quejas y recursos de forma verbal, escrita y a través de los distintos medios tecnológicos de que dispongan los proveedores de servicios de comunicación.

Los proveedores cuentan con un término máximo de 15 días hábiles para dar respuesta a la petición, queja o recurso, los cuales se cuenta a partir del día hábil siguiente a la fecha en que fue presentada. (8)

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con la respuesta dada, puede dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que se le puso en conocimiento la respuesta interponer el Recurso de Reposición, a través de cualquier medio tecnológico o en las oficinas de atención al usuario del proveedor. (9) Adicionalmente, al momento de interponer el recurso de reposición, el usuario puede presentar en subsidio el Recurso de Apelación, a través del cual la Superintendencia de Industria y Comercio decidirá sobre

el asunto, en caso de que la decisión adoptada por el proveedor sea parcial o totalmente desfavorable al usuario. (10)

En caso de que la petición, queja o recurso no sea resuelto por el proveedor dentro de los 15 días hábiles habrá lugar al Silencio Administrativo Positivo, por lo cual se entiende que la petición, queja o recurso fue resulta de forma favorable para el consumidor. En ese caso, el consumidor puede, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término, exigir al proveedor que cumpla con lo solicitado. En caso de que el proveedor no cumpla con lo solicitado, el usuario puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio. (11)

Como se desprende de lo anterior, corresponde al proveedor del servicio resolver, en primera instancia, la petición, queja o recurso formulado, dentro del término legal arriba señalado y, sólo en caso que la respuesta de éste sea desfavorable a los intereses de los usuarios, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio conocer del asunto, en segunda instancia, con motivo del recurso de apelación.

3. Conclusiones

3.1 Dentro de las obligaciones adquiridas por los usuarios al suscribir el contrato de prestación de servicios de comunicación se encuentra el pago de las facturas. Ante el incumplimiento de dicha obligación proveedor puede suspender el servicio, previo a agotar el trámite previsto en la Resolución número 3066 de 2011 y que fue analizado en el numeral 2.3 del presente concepto.

3.2 Los usuarios tienen derecho, en cualquier momento, a dar por terminado el contrato de servicios de comunicación, sin embargo, previo a ello, debe pagar la totalidad de las sumas adeudadas al prestador del servicio.

3.3 La información que se brinde a los usuarios por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones debe cumplir con los requisitos consagrados en la ley, entre ellos, los de suficiencia y veracidad.

3.4 Ante la falla en la continuidad en el servicio los usuarios pueden formular una solicitud ante los proveedores del servicio con el fin de que sean compensados por el tiempo en que no contaron con el servicio o que se dé por terminado el contrato.

3.5 El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de comunicación de cualquiera de las referidas condiciones constituye una violación al régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, ante lo cual el usuario podrá presentar una petición, queja o recurso en primera instancia ante el proveedor, y en caso de que se requiera, en segunda instancia ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

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 en Internet, www.sic.gov.co.

Notas de referencia:

- (1) Artículo 9 Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (2) Artículo 13 Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (3) Literal c Artículo 10.1 Resolución número 3066 del 18 de mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (4) Artículo 39 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (5) Artículo 3 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (6) Artículo 33 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (7) Artículo 39 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (8) Artículo 40 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (9) Artículo 47.1 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (10) Artículo 47.2 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (11) Incisos segundo y tercero Artículo 40 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Elaboró: Mariana Naranjo Arango
Revisó y aprobó: William Burgos Durango

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Oficina Asesora Jurídica