

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 13-111718- -00001-0000	Fecha: 2013-06-19 15:44:58
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señora  
**MYRIAM CHAUR**  
mchaurb@hotmail.com

Asunto: Radicación: 13-111718- -00001-0000  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Estimado(a) Señora:

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

La peticionaria formula la siguiente consulta:

“(...) tengo una inquietud acerca de los planes prepago de los teléfonos móviles (sic). Tengo un celular (...) y lo uso en prepago, comprando las recargas y no entiendo por que (sic) le colocan límites (sic) al uso de la recarga, es decir debo usarlo hasta una fecha determinada y aunque tenga saldo si se pasa de esa fecha ya no puedo llamar más. Esto no es ilegal? Por que (sic) no puedo gastar la recarga que hice en el tiempo que yo quiera? (...)”

#### 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 las modalidades de servicios de comunicaciones, la transferencia de saldos y la forma de presentar peticiones, quejas y recursos.

## 2.1 Modalidades 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.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=61450#>.

Los servicios de telefonía móvil se prestan bajo dos modalidades, prepago y pospago.

La modalidad prepago se caracteriza porque el servicio se paga de manera anticipada, esta modalidad está prevista en el Capítulo VII de la Resolución número 3066 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Las tarjetas prepago se encuentran definidas de la siguiente manera en el artículo 9 de la Resolución 3066 de 2011:

“Tarjeta Prepago: Cualquier medio físico o electrónico, que mediante el uso de claves de acceso u otros sistemas de identificación, permite a un usuario acceder a una capacidad predeterminada de servicios de comunicaciones que ha pagado en forma anticipada.” (1)

Por su parte el artículo 70 de la Resolución 3066 de 2011 dispone:

**“INFORMACIÓN DURANTE LA ACTIVACIÓN Y USO DE LA TARJETA Y/O RECARGA.** En el momento que el usuario adquiera y active una tarjeta y/o recarga en la modalidad de prepago, el proveedor debe informarle claramente el saldo en dinero disponible y la vigencia del mismo, mediante un mensaje de voz y/o de texto gratuito.

En este mismo mensaje se le debe especificar al usuario las tarifas aplicables a consumos de voz para las llamadas on-net y off-net, llamadas a teléfonos fijos, envío de SMS, la capacidad adquirida de consumo en el servicio de datos y la tarifa aplicable, así como la dirección del sitio web donde el usuario puede encontrar los valores de las llamadas internacionales y llamadas a números de tarifa con prima.

Durante la vigencia de la recarga, el proveedor deberá suministrar al usuario, la información correspondiente al saldo, su vigencia así como las tarifas aplicables mencionadas en el inciso anterior, cuando éste así lo requiera, mediante un número de

atención gratuito o mediante un mensaje de texto. De igual forma, veinticuatro (24) antes del vencimiento de la recarga, el proveedor debe informar este hecho al usuario mediante un mensaje de voz y/o de texto.” (2)

Existe la posibilidad de que se pueda hacer uso de dicha capacidad adquirida con una tarjeta o recarga a través de la transferencia de saldos, lo cual puede ocurrir cuando no se ha consumido el saldo y se carga una nueva tarjeta o cuando se pasa de un servicio prepago a uno pospago:

“TRANSFERENCIA DE SALDOS. Los proveedores deben transferir los saldos no consumidos por el usuario a una nueva tarjeta y/o recarga prepago que adquiera éste a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario.

Para tal efecto, el usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta y/o recarga prepago, establecido en el artículo 72 de la presente resolución, y al menos treinta (30) días calendarios adicionales, contados a partir del vencimiento de dicha vigencia.

Las tarifas de los saldos no consumidos que apliquen serán aquellas que se encuentren vigentes al momento de la adquisición de la nueva recarga.

Adicionalmente, los proveedores deberán garantizar que los saldos de tarjetas y/o recargas prepago no consumidos por parte de un usuario en modalidad prepago, que se cambia a un plan bajo la modalidad de pospago, puedan ser transferidos al nuevo plan.” (3)

Finalmente, en caso de que el usuario considere que el proveedor está infringiendo las normas en comento, o en general alguna de las que componen el régimen de protección de los usuarios de servicios de comunicación, puede presentar peticiones o quejas, tal y como se analiza a continuación.

## 2.2 Peticiones en servicios de comunicaciones

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.” (4)

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. (5)

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. (6) 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. (7)

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. (8)

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 Cuando los usuarios de telefonía bajo la modalidad prepago compran tarjetas prepago obtienen una determinada capacidad de comunicaciones y podrán transferir ese saldo cuando compran una nueva tarjeta o cuando pasan a la modalidad pospago, pero la regulación no contempla la devolución del precio de la tarjeta.

3.2 El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de comunicación de cualquiera de las normas que regulan la materia 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](http://www.sic.gov.co).

Notas de referencia:

- (1) Artículo 9 Resolución 3066 de 2011 Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (2) Artículo 70 Resolución 3066 de 2011 Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (3) Artículo 73 Resolución 3066 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 40 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (6) Artículo 47.1 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (7) Artículo 47.2 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.
- (8) 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