

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 14-222103- -4-0
DEP: 10 OFICINA ASESORA JURIDICA
TRA: 113 DP-CONSULTAS
ACT: 440 RESPUESTA

FECHA: 2014-11-20 15:32:29
EVE: SIN EVENTO
FOLIOS: 6

Bogotá D.C.

10

Señor

JORGE LUIS GONZÁLEZ GONZÁLEZ

Calle 50 No. 46 -36 OF 802

MEDELLIN-ANTIOQUIA-COLOMBIA

Asunto: Radicación: 14-222103- -4-0
Trámite: 113
Evento:
Actuación: 440
Folios: 6

Apreciado Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo 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

Manifiesta en su escrito lo siguiente: *"(...) solicito certificar si conforme a la Ley vigente un usuario se traslada de un operador de telefonía móvil para otro, quien lo recibe le debe conservar los beneficios y servicios que tenia con el operador anterior, es decir, si una persona se traslada a (...) o viceversa y allí gozaba de Internet ilimitada donde llegue ¿conservará ese 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. 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 4886 de 2011, corresponde a esta entidad: (i) Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten; (ii) Resolver los recursos de apelación y queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones; (iii) Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de servicios de telecomunicaciones dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley; (iv) Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

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 normativa aplicable en materia de protección de los usuarios y suscriptores de servicios de comunicaciones está contenida en la Resolución CRC 3066 de 2011 y sus modificaciones expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, acto que puede ser consultado en la página de internet de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, www.crc.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

2.1. Portabilidad Numérica

La Ley 1245 de 2008 “*Por medio de la cual se establece la obligación de implementar la portabilidad numérica y se dictan otras disposiciones*” señala en su artículo 1º lo siguiente:

"PORTABILIDAD NUMÉRICA. Los operadores de telecomunicaciones que tengan derecho a asignación directa de numeración se obligan a prestar el servicio de portabilidad numérica, entendida esta como la posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento de que cambie de operador, de conformidad con los requerimientos prescritos por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

(...)

En la telefonía móvil se facilitará la conservación del número al usuario, aún cuando modifiquen la modalidad tecnológica de la prestación del servicio.

(...)"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones expidió la Resolución CRC 2355 de 2010 en la que establece las condiciones regulatorias y reglas generales aplicables a la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para la telefonía móvil en Colombia.

La portabilidad numérica móvil tiene como fin permitir a los usuarios de los servicios de telefonía móvil cambiar de proveedor de servicios sin perder su número telefónico, manteniendo las condiciones de calidad y confiabilidad y con el cual surgirá una nueva relación contractual, para lo cual, el usuario que se beneficia del servicio de telefonía móvil o la que celebró directamente el contrato de prestación de servicios, deberá realizar una petición al proveedor receptor (Proveedor de servicios de telefonía móvil al que se quiere portar el número).

El artículo 8.4., de la Resolución CRC 2533 de 2010, adicionado por el artículo 3 de la Resolución CRC 3069 de 2011 señala las siguientes obligaciones para el proveedor receptor:

"8.4 Obligaciones del Proveedor Receptor:

8.4.1 Diligenciar la Solicitud de Portación y tramitarla ante el ABD a partir de la información y los documentos presentados por el Usuario.

8.4.2 Mantener informado al Usuario que ha iniciado un Proceso de Portación sobre el estado del mismo, en especial respecto de la fecha y hora de activación de su número en su red.

8.4.3 Informar claramente al Usuario que solicite la portación de su número:

8.4.3.1 Las condiciones del plan a contratar.

8.4.3.2 La finalización de su contrato con el Proveedor Donante, y sus obligaciones generales respecto de saldos pendientes de acuerdo con lo previsto en el artículo 68 de la Resolución CRT 1732 de 2007, o la norma que la sustituya, modifique o complemente, así como respecto de la posibilidad de recuperar los saldos no consumidos.

8.4.3.3 La existencia de posibles limitaciones tecnológicas, relativas, entre otros aspectos, a los equipos terminales o a las condiciones del servicio ofrecido por el Proveedor Donante, en caso que las mismas apliquen.

8.4.3.4 Tratándose de usuarios bajo la modalidad prepago, la imposibilidad de transferir saldos no consumidos, en la medida que dicha transferencia sólo es aplicable en la adquisición de una tarjeta del mismo proveedor, así como también sobre los plazos para adelantar el trámite de portación en los términos del artículo 14 de la presente Resolución, para facilitar la administración del saldo por parte del usuario.

8.4.4. Asignar el número único de identificación de la Solicitud de Portación e informar el mismo al ABD."

Por lo anterior, dentro de las obligaciones del proveedor receptor, es decir, el proveedor de servicios de telecomunicaciones hacia el cual es portado un determinado número como resultado del proceso de portación, se encuentra la de informar al usuario que solicita la portación las condiciones del plan a contratar.

2.2. Contrato de prestación de servicios

El artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, define el contrato de prestación de servicios de comunicaciones de la siguiente forma:

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.

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.

- d. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio.
- 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.
- i. Plan contratado y condiciones para el cambio del mismo, cuando a ello haya lugar.
- 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 –PQRs-.
- p. Condiciones para la cesión del contrato.
- q. Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.
- r. Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio.
- s. Información al usuario en materia de protección de los datos personales y tratamiento de la información ante el reporte a los bancos de datos.
- t. Mecanismos obligatorios de atención al usuario.
- u. Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícitos.
- v. Información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.
- w. Fecha de vencimiento del periodo de facturación.

PARÁGRAFO: Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir de manera destacada y llamativa, al inicio del contrato, las siguientes cláusulas: Partes del contrato, servicios contratados, precio y forma de pago, mecanismos de atención al usuario, derechos y obligaciones de las partes y trámite de PQRs.

En ningún caso, los proveedores pueden obligar al usuario que celebra el contrato a que éste proceda con la firma del contrato, existiendo cláusulas relativas a derechos u obligaciones con espacios en blanco o sin diligenciar".

Por lo anterior, en la celebración del contrato de prestación de servicios de comunicaciones se crean unos derechos y obligaciones para las partes en el caso del proveedor del servicio de comunicación su obligación es la prestación del servicio en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia, y en el caso del usuario del contrato la obligación principal de realizar pago de los servicios solicitados en el tiempo acordado y el uso racional del mismo.

De conformidad con el principio de buena fe consagrado en el artículo 5 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que establece que los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones 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.

3. Conclusión

La portabilidad numérica permite al usuario de los servicios de comunicaciones cambiar de proveedor de servicio conservando su número de abonado telefónico, la cual se puede realizar en cualquier momento, y se entiende que se da por terminado el contrato de prestación de servicios de comunicaciones con el proveedor donante (*Proveedor de servicios de telefonía móvil al que pertenece originariamente*) y se celebra uno nuevo con el proveedor receptor (*proveedor de servicios de telefonía móvil al que se quiere portar*), en el que se definen las condiciones técnicas, económicas, jurídicas y comerciales en las que se prestará el servicio, lo cual debe ser informado al usuario previamente al proceso de portación.

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

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Carolina García

Revisó: William Burgos

Aprobó: William Burgos