

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-120439- -00001-0000	Fecha: 2015-07-13 16:39:54
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señora
ADRIANA GOYES VARGAS
adrianagoyes@gmail.com

Asunto: Radicación: 15-120439- -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 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: “tengo una línea con (...) en prepago a la cual le cargue un plan de \$60000, el cual se venció (sic) el 27 de abril y no había (sic) consumido ni la mitad, hablo con el operador y me dice que por no consumirlo en 30 días el saldo lo pierdo. Solicito me informen legislación (sic) que regula”.

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. Deber de Información

El artículo 6 de la Resolución CRC 3066 de 2011, señala lo siguiente:

“Principio de información. En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios.

Para tal efecto, deberá suministrar dicha información en forma clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, para efectos

de que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o requeridos.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dar cumplimiento a todos los deberes de información contenidos en el presente régimen, facilitando al usuario el acceso a la información que exige la presente resolución, a través de las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página web del proveedor y la página de red social a través de la cual se presentan las PQR), y las líneas gratuitas de atención al usuario”.

Es obligación del proveedor del servicios de comunicaciones, informar al usuario antes y durante la ejecución del contrato las condiciones económicas, técnicas, comerciales, jurídicas de la prestación del servicio, los derechos, obligaciones y tarifas que regirán el mismo de manera clara, veraz, transparente, necesaria, simultanea, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, gratuita y que no induzca en error al usuario con el fin de brindarle todos los elementos necesarios para la toma de decisiones de acuerdo a sus necesidades.

3. Servicios en la modalidad prepago

El literal w) del numeral 10.1., de la Resolución CRC 3066 de 2011 señala como derecho del usuario de servicios de comunicaciones lo siguiente:

“Poder disfrutar, bajo la modalidad de prepago, de sus saldos no consumidos, cuando adquiera una nueva tarjeta prepago a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, o cuando encontrándose en un plan prepago el usuario se cambie a un plan bajo modalidad de pospago.”

Por su parte, el artículo 70 de la Resolución CRC 3066 de 2011, modificado por el artículo 2 de la Resolución CRC 4040 de 2012 dispone lo siguiente:

“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.”

En consecuencia, los proveedores de servicios de comunicaciones tienen la obligación de informar al usuario lo siguiente a través de un mensaje de voz y/o de texto gratuito: (i) el saldo en dinero disponible, (ii) la vigencia del saldo, (iii) las tarifas aplicables a los consumos de voz de llamadas a teléfonos fijos, a otros proveedores y llamadas a números del mismo proveedor al que pertenece, (iv) mensajes de SMS, (v) servicio de datos; (vi) el sitio web donde puede encontrar el valor de las llamadas internacional, (vii) el vencimiento de la recarga con una antelación de 24 horas, es decir, en el transcurso del día calendario inmediatamente anterior al vencimiento (viii) la vigencia de los minutos o facilidades que son obtenidas de manera complementaria a la recarga inicial, por ser otorgadas por el proveedor de redes y servicios de manera promocional.

Ahora bien, respecto a la vigencia de las recargas en la modalidad prepago el artículo 72 de la Resolución CRC 3066 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Resolución CRC 4040 de 2012 señala lo siguiente:

“VIGENCIA DE LAS TARJETAS Y/O RECARGAS PREPAGO. Los proveedores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago y/o recarga, deben informar mediante un aviso claramente identificable por el usuario, antes de la compra de la tarjeta y/o recarga, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su activación y para el caso de las tarjetas físicas la fecha de expiración de las mismas.

En ningún caso, la fecha de expiración puede ser inferior a un (1) año contado a partir de su expedición.

El término de la vigencia de las tarjetas y/o recargas en prepago es de al menos sesenta (60) días calendario a partir de su activación. Las tarifas aplicables al momento de la adquisición de la tarjeta y/o recarga deben mantenerse durante la vigencia de la recarga.

La vigencia de las tarjetas y/o recargas debe ser respetada aun cuando sobrepase la fecha de expiración.

El proveedor responderá frente al incumplimiento en lo dispuesto en el inciso anterior, reembolsando al usuario el valor total de la tarjeta y/o recarga.”

En concordancia con lo anterior, la Circular 106 de 2013 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones dispone lo siguiente respecto al ofrecimiento de ofertas y promociones por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones:

“V. Sobre el ofrecimiento de ofertas y promociones, acorde con lo establecido en la Resolución 4040 de 2012

De manera complementaria a lo indicado en el numeral IV sobre la vigencia de las recargas, se precisa respecto de las ofertas y promociones que, sin afectar la vigencia mínima de 60 días establecida en la Resolución CRC 4040 de 2013 (sic), para cualquier valor de recarga, es posible que los proveedores de redes y servicios puedan ofrecer

promociones en las cuales el valor de la promoción se encuentra conexas a la recarga original realizada por el usuario, es decir, se encuentra asociada a la recarga originalmente adquirida por éste.

Para este caso particular de ofertas y promociones, se podrán establecer, para los minutos o saldos de promoción, vigencias diferentes a la establecida para la recarga básica, siempre que al momento de empezar a usar el saldo recargado por parte del usuario se descuenten primero los minutos o el valor de recarga que menor vigencia tenga entre la recarga básica y la oferta promocional. En otras palabras, para el caso que los minutos o valores de recarga promocionales tengan vigencias inferiores a 60 días, dichos minutos o facilidades deben estar disponibles para consumo del usuario en primera instancia y luego de consumidos éstos en su totalidad, se pasará a utilizar el saldo de recarga realizado originalmente por el usuario.

En tales casos, acorde con lo establecido en el artículo 70 de la Resolución CRC 3066 de 2011, además de la información definida en la Resolución CRC 4040 de 2012, el proveedor debe informar claramente al usuario la vigencia de los minutos o facilidades que son obtenidas de manera complementaria a la recarga\

En conclusión, la vigencia de las tarjetas y/o recargas en prepago es de al menos sesenta (60) días calendario a partir de su activación y los proveedores de redes y servicios deberán respetarla aun cuando sobrepase la fecha de expiración de la misma.

Ahora bien, el numeral 10 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 define las promociones y ofertas, en los siguientes términos:

“Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.”

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando los proveedores de redes y servicios de comunicaciones ofrezcan a sus usuarios promociones y ofertas deberán respetar la vigencia de sesenta (60) días de la recarga original y podrán ofrecer vigencias diferentes para los minutos o saldos de promoción, siempre que al momento de empezar a usar el saldo recargado por parte del usuario se descuenten primero los minutos o el valor de recarga que menor vigencia tenga entre la recarga original o básica y la oferta promocional, es decir, para el caso que los minutos o valores de recarga promocionales tengan vigencias inferiores a 60 días, dichos minutos o facilidades deben estar disponibles para consumo del usuario en primera instancia y luego de consumidos éstos en su totalidad, se pasará a utilizar el saldo de recarga realizado originalmente por el usuario.

4. Trámite de peticiones, quejas y recursos en servicios de comunicaciones

El Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (Resolución CRC 3066 de 2011), establece el siguiente procedimiento para las peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos que se hagan en relación con las actuaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones se surten, en primera instancia, ante el proveedor mismo, quien dispone de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación para resolverla.

Si la respuesta dada por el proveedor del servicio no satisface al usuario, podrá interponerse el recurso de reposición dentro de los diez (10) días siguientes a aquél en que el operador ponga en conocimiento del usuario su decisión, ante el mismo proveedor del servicio, radicándola en la oficina de PQR o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por el operador para la atención de las mismas.

Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el usuario en las condiciones y dentro del término antes mencionados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

De conformidad con el numeral segundo del artículo 47.2 de la resolución CRC 3066 de 2011, el usuario tiene el derecho a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición, en virtud del cual, en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC– decidirá de fondo.

Es importante aclarar que si la petición, queja o recurso interpuesto ante el proveedor no es resuelto por éste dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, se podrá invocar el silencio administrativo positivo ante dicho proveedor, esto es, que se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario y, por lo tanto, éste podrá exigir al proveedor, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento de dicho término, que cumpla con lo solicitado.

5. Conclusiones

5.1. El proveedor de los servicios de comunicaciones, debe informar al usuario antes y durante la ejecución del contrato las condiciones económicas, técnicas, comerciales, jurídicas de la prestación del servicio, los derechos, obligaciones y tarifas que regirán el mismo de manera clara, veraz, transparente, necesaria, simultánea, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, gratuita y que no induzca en error al usuario con el fin de brindarle todos los elementos necesarios para la toma de decisiones de acuerdo a sus necesidades.

5.2. Para los servicios de comunicaciones en la modalidad prepago, los proveedores de servicios de comunicaciones tienen la obligación de informar al usuario lo siguiente a través de un mensaje de voz y/o de texto gratuito: (i) el saldo en dinero disponible, (ii) la vigencia del saldo, (iii) las tarifas aplicables a los consumos de voz de llamadas a teléfonos fijos, a otros proveedores y llamadas a números del mismo proveedor al que

pertenece, (iv) mensajes de SMS, (v) servicio de datos; (vi) el sitio web donde puede encontrar el valor de las llamadas internacional, (vii) el vencimiento de la recarga con una antelación de 24 horas, es decir, en el transcurso del día calendario inmediatamente anterior al vencimiento (viii) la vigencia de los minutos o facilidades que son obtenidas de manera complementaria a la recarga inicial, por ser otorgadas por el proveedor de redes y servicios de manera promocional.

5.3. La vigencia de las tarjetas y/o recargas en prepago es de al menos sesenta (60) días calendario a partir de su activación y los proveedores de redes y servicios deberán respetarla aun cuando sobrepase la fecha de expiración de la misma.

5.4. En los eventos en que los proveedores de redes y servicios de comunicaciones ofrezcan a sus usuarios promociones y ofertas deberán respetar la vigencia de sesenta (60) días de la recarga original y podrán ofrecer vigencias diferentes para los minutos o saldos de promoción, siempre que al momento de empezar a usar el saldo recargado por parte del usuario se descuenten primero los minutos o el valor de recarga que menor vigencia tenga entre la recarga original o básica y la oferta promocional, es decir, para el caso que los minutos o valores de recarga promocionales tengan vigencias inferiores a 60 días, dichos minutos o facilidades deben estar disponibles para consumo del usuario en primera instancia y luego de consumidos éstos en su totalidad, se pasará a utilizar el saldo de recarga realizado originalmente por el usuario.

5.5. Cualquier inconformidad puede presentar las peticiones, quejas y recursos para la protección de sus derechos de conformidad con el procedimiento señalado en el numeral 4 del presente concepto.

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 Garcia
Revisó: William Burgos
Aprobó: William Burgos