



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO

DE 2016

- 31229 -

25 MAY 2016

Por la cual se fija un criterio de interpretación dirigido a todos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que a su vez comercialicen equipos terminales móviles

Radicación No. 16-109790

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial por las conferidas por la Ley 1341 de 2009, el Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las facultades de supervisión, vigilancia y control otorgadas por el Decreto 4886 de 2011, y en especial lo dispuesto en el numeral 61 del artículo 1 del citado decreto¹, tiene la función de impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, así como fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación.

SEGUNDO: Que esta Entidad, velando por la observancia de las disposiciones sobre protección a los usuarios de los servicios de comunicaciones realizó una verificación sobre la facturación emitida por las sociedades EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. ETB S.A. E.S.P.², AVANTEL S.A.S.³, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.⁴, COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.⁵ y COMUNICACIÓN

¹ **“ARTÍCULO 1o. FUNCIONES GENERALES.** La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la Ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...) 61. *Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, administración de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”.*

² Facturas No. 000218373006, 000217170973 y 000216490507 remitidas por el referido proveedor con ocasión al requerimiento de información realizado por esta Entidad, el 23 de mayo de 2016 mediante radicado No. 16-065339.

³ Facturas No. FCM3092152, FCM 3155686, FCM 3224652, FCM 3091960, FCM 3155494, FCM 3224469, FCM 3091717, FCM 3155254, FCM 3224237 remitidas por el referido proveedor con ocasión al requerimiento de información realizado por esta Entidad, el 23 de mayo de 2016 mediante radicado No. 16-065325.

⁴ Facturas No. EC - 102237088, EC - 104055948 y EC - 106932566 remitidas por el referido proveedor con ocasión al requerimiento de información realizado por esta Entidad, el 23 de mayo de 2016 mediante radicado No. 16-070857.

Por la cual se fija un criterio de interpretación dirigido a todos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que a su vez comercialicen equipos terminales móviles

CELULAR S.A. COMCEL S.A.⁶, así como un análisis de la información allegada por las citadas sociedades⁷, quienes ostentan la calidad de proveedores de servicios de comunicaciones y comercializadores de equipos terminales móviles, con el fin de determinar el cumplimiento de las directrices impartidas en el parágrafo 2 del artículo 56 de la Resolución CRC 3066 de 2011⁸ emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

TERCERO: Que de la verificación realizada tanto de las facturas como de la información allegada por las citadas sociedades, esta Entidad advirtió que la interpretación dada por los proveedores de servicios de comunicaciones a lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 56 de la Resolución CRC 3066 de 2011, no se ajusta a los intereses de los usuarios de estos servicios ni a la protección de los derechos prevista por el ente regulador, pues claramente en dichas facturas no se comprobó que los proveedores otorgaran a sus usuarios, la posibilidad de efectuar el pago de la cuota del equipo terminal de manera independiente al pago del cargo fijo de la provisión de los servicios de comunicaciones contratados.

Lo anterior, debido a que en la mayoría de las facturas analizadas se determinó que existe solamente un valor total a pagar con un único código de barras en el cual está incluido tanto el valor del cargo fijo mensual de los servicios de comunicaciones móviles contratados como el valor de la cuota del equipo terminal adquirido, sin que se establezca la posibilidad de hacer separadamente el pago por los servicios contratados o el pago por la cuota del equipo terminal.

En este sentido, la información allegada por las referidas sociedades reportó que en algunos casos⁹ se impone a los usuarios la carga de presentarse en un centro de atención para solicitar el pago del equipo terminal de manera independiente al pago de los servicios de comunicaciones adquiridos o viceversa, lo cual sin lugar a dudas, va en contravía del bienestar social de los usuarios pues deben asumir mayores costos de transacción si deciden de acuerdo a sus necesidades, pagar bien sea la cuota de los servicios de comunicaciones o la cuota del referido equipo, más allá de las consecuencias jurídicas que se desprenden de incurrir en mora en el pago de las obligaciones en cada contrato celebrado.

CUARTO: Que teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 61 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, es necesario fijar el criterio de interpretación que facilite el cumplimiento de lo previsto en el parágrafo 2 del artículo 56 de la Resolución CRC 3066 de 2011 por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que comercialicen equipos terminales móviles, particularmente respecto de lo siguiente:

"ARTÍCULO 56. FACTURACIÓN DETALLADA.

(...)

PARÁGRAFO 2. *En el evento en que el usuario adquiera el equipo terminal móvil a través de un proveedor de Servicios de Comunicaciones con el cual contrate la prestación de los servicios, el valor a pagar por concepto del equipo terminal móvil debe establecerse en forma separada y discriminada, de manera que el usuario*

⁵ Facturas No. BI – 0128218074. BI – 0121066379 y BI – 0128230735 remitidas por el referido proveedor con ocasión al requerimiento de información realizado por esta Entidad, el 21 de abril de 2016 mediante radicado No. 16-089400.

⁶ Factura No. D 4652153703 remitida por el referido proveedor con ocasión al requerimiento de información realizado por esta Entidad, el 28 de abril de 2016 mediante radicado No. 16-089395.

⁷ Con ocasión a los requerimientos de información realizados por esta Superintendencia mediante los radicados No. 16-65339, 16-65352, 16-70857, 16-89400 y 16-89395.

⁸ Modificada por la Resolución CRC 4444 de 2014.

⁹ De acuerdo a la información suministrada por la sociedad COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP el 21 de abril de 2014, en respuesta al requerimiento realizado por esta Superintendencia bajo el radicado No. 16-089400.

Por la cual se fija un criterio de interpretación dirigido a todos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que a su vez comercialicen equipos terminales móviles

*pueda identificar claramente entre los valores a pagar por concepto del equipo y los valores a pagar por concepto de la prestación de los servicios de comunicaciones móviles contratados. **Lo anterior, significa que el proveedor debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago del equipo de manera independiente al pago de la provisión de los servicios, sin que el pago del equipo afecte en manera alguna la prestación de los servicios.***¹⁰

QUINTO: Así las cosas, respecto al contenido de la anterior disposición, la Comisión de Regulación de Comunicaciones en la parte considerativa de la Resolución CRC 4444 del 25 de marzo de 2014, “[p]or medio de la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones”¹¹ manifestó lo siguiente:

“(...) esta Comisión identificó que en la venta conjunta de equipos terminales móviles y servicios de comunicaciones móviles, el mercado es altamente concentrado y el usuario está en una posición de asimetría de información respecto del proveedor de servicios de comunicaciones móviles, ya que el mismo no puede observar de manera directa el precio de compra de los equipos terminales móviles en las ofertas que le presenta el proveedor. Esto incrementa la falta de transparencia en la información de los precios de dichos equipos que entregan los proveedores de servicios de comunicaciones móviles a sus usuarios, lo cual se traduce en un mayor costo de cambio para los usuarios que suscriben cláusulas de permanencia mínima.

(...)

*Que la prohibición de establecer cláusulas de permanencia mínima en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones, con ocasión del subsidio o financiación de equipos terminales móviles, conlleva a la separación de los contratos de compraventa de equipos terminales móviles, frente a los contratos de prestación de dichos servicios, ésta a su vez a la necesaria separación, que de cara al usuario, debe hacer el proveedor en relación con la información relativa a los valores a pagar por concepto del equipo terminal y la provisión de los servicios contratados. Frente a lo cual se incorpora en el presente acto administrativo una modificación al artículo 56 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en el sentido de precisar el deber que tienen los proveedores de informar claramente y en forma discriminada los valores por los conceptos mencionados. Lo anterior permitirá que el usuario disponga de la información sobre las condiciones de cada contrato, y en forma transparente y clara pueda identificar y distinguir tanto el precio por la provisión de los servicios de comunicaciones como los valores por la compra del equipo terminal móvil, y cuando sea del caso, el costo adicional generado por la financiación del equipo terminal. (...)*¹².

De ahí, que el regulador definiera con claridad en la adición al artículo 56 del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, que los proveedores de estos servicios deberán establecer en forma separada y discriminada el valor a pagar por concepto de dicho equipo terminal, con la finalidad de que los usuarios puedan identificar estos costos de los valores a pagar por la provisión de los servicios mencionados, situación que igualmente debe extenderse a la posibilidad del pago de cada obligación.

Aunado a esto, no cabe duda que el ente regulador acertadamente determinó que los proveedores deberán “(...) **otorgar la posibilidad de efectuar el pago del equipo de manera independiente al pago de la provisión de los servicios, sin que el pago del equipo afecte en**

¹⁰ Subraya y negrilla fuera del texto original.

¹¹ La citada resolución modificó el artículo 56 de la Resolución CRC 3066 de 2011, entre otros.

¹² Subraya y negrilla fuera del texto original.

Por la cual se fija un criterio de interpretación dirigido a todos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que a su vez comercialicen equipos terminales móviles

manera alguna la prestación de servicios”, esto, con el fin que los usuarios puedan decidir -de acuerdo a sus necesidades personales- si pagan el valor del equipo terminal, o el valor del cargo fijo mensual de los servicios adquiridos, o los dos valores, según su elección.

Así las cosas, es claro que el parágrafo 2 del artículo 56 de la Resolución CRC 3066 de 2011 dispuso como obligaciones para los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que a su vez comercializan equipos terminales móviles: (i) establecer de manera separada y discriminada el valor a pagar por concepto del equipo terminal para que los usuarios puedan identificar claramente este valor, del cobro de los servicios de comunicaciones contratados y; (ii) otorgar la posibilidad de efectuar el pago del equipo terminal de manera independiente al pago de los servicios de comunicaciones adquiridos, sin que el pago del equipo afecte la prestación de los servicios.

En consecuencia, debe entenderse que si los proveedores de los referidos servicios dan a conocer a sus usuarios discriminada y separadamente tanto el valor a pagar por el equipo terminal comprado como el valor a pagar por los servicios de comunicaciones contratados, y asimismo conceden la posibilidad de realizar dichos pagos de manera independiente, se garantiza el derecho de los usuarios a recibir y disfrutar los servicios de comunicaciones que han contratado de manera continua, en el caso, en que decidan pagar únicamente los valores que surgen del contrato de prestación de servicios de comunicaciones y no pagar el valor de la financiación del equipo terminal.

Ahora bien, encontró este Despacho que al analizar con detenimiento el contenido de la norma señalada líneas atrás, la misma no establece con claridad el hito temporal en que los proveedores de servicios de comunicaciones deben otorgar a sus usuarios la posibilidad de efectuar el pago del equipo terminal de manera independiente al pago de la provisión de los servicios contratados, de manera que debe darse aplicación al artículo 2 de la Resolución CRC 3066 de 2011 que establece que “[t]oda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las cláusulas del contrato celebrado entre el proveedor de servicios de comunicaciones y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos”, lo cual se encuentra a tono con el principio orientador en la materia, el de Protección de los Derechos de los Usuarios previsto en el numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009.

Por ello, teniendo en cuenta que la Comisión de Regulación de Comunicaciones fue contundente en disponer esta obligación en el capítulo IV denominado “Facturación” concretamente en el artículo que hace referencia a la “Facturación detallada” del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, lo idóneo es que la posibilidad de efectuar dichos pagos de manera independiente, se otorgue en el momento mismo en que se expide la facturación.

Lo expuesto supone que la oportunidad para que los proveedores de servicios de comunicaciones otorguen a sus usuarios la posibilidad de pagar el equipo terminal de modo independiente al pago de los servicios de comunicaciones, es desde el mismo instante en que se genera la facturación de cada usuario, pues es allí, donde se garantiza la independencia de los dos contratos.

Por consiguiente, se aleja del espíritu de la norma, el hecho que la referida posibilidad de pagar el equipo terminal de manera independiente al pago de la provisión de los servicios de comunicaciones contratados, sea otorgada por los proveedores después de emitida la facturación, por cuenta de una solicitud expresa de los usuarios a través de los mecanismos obligatorios de atención definidos en el artículo 11.9 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

En ese orden de ideas, y comoquiera que la interpretación dada por los proveedores de servicios de comunicaciones a la norma estudiada, no se ajusta a los intereses de los usuarios de estos servicios ni a la protección de sus derechos, esta Dirección en ejercicio de

Por la cual se fija un criterio de interpretación dirigido a todos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que a su vez comercialicen equipos terminales móviles

las facultades conferidas por el numeral 61 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, adoptará como criterio de interpretación que todos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que comercialicen equipos terminales móviles, ajusten su facturación de acuerdo a los lineamientos expuestos anteriormente, a fin que se otorgue a sus usuarios, la posibilidad de efectuar el pago del equipo terminal de manera independiente al pago de los servicios de comunicaciones adquiridos.

SEXTO: Con base en lo expuesto y para efectos de lo establecido en el artículo 65 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este despacho procederá a ordenar la inserción del presente acto administrativo en el Diario Oficial, en la página web de esta Entidad, así como su publicación a través de un medio masivo de comunicación y en las oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio con presencia en las ciudades de Armenia, Barranquilla, Bogotá D.C., Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Neiva, Pereira, Popayán y Villavicencio.

En mérito de lo expuesto este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: TENER como criterio de interpretación del aparte reseñado en la parte considerativa de la presente resolución, contenido en el parágrafo 2 del artículo 56 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que todos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que comercialicen equipos terminales móviles, ajusten su facturación a fin que se otorgue a los usuarios, la posibilidad de efectuar el pago del equipo terminal de manera independiente al pago de los servicios de comunicaciones adquiridos, desde el instante de la expedición de la factura.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para tal efecto, se otorga un plazo de dos (2) meses contados a partir de la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial para que los proveedores de servicios de comunicaciones que a su vez comercialicen equipos terminales móviles procedan a dar cumplimiento a la presente medida administrativa, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El incumplimiento de lo señalado en el presente acto administrativo, podrá generar la imposición de las sanciones previstas en el artículo 65 de la Ley 1341 de 2009.

ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR la inserción del presente acto administrativo en el Diario Oficial, en la página web de esta Entidad, así como su publicación en las oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio con presencia en las ciudades de Armenia, Barranquilla, Bogotá D.C., Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Neiva, Pereira, Popayán y Villavicencio. Enviense las comunicaciones de rigor a los encargados de cada Entidad y oficina.

La publicación que se realice en las oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio deberá surtirse con copia íntegra del acto administrativo que se facilitará por la Dirección en la diligencia que compete, fijarse en un lugar de acceso al público por el término de quince (15) días hábiles, indicar la fecha en que se realizó la fijación y dejar constancia de su desfijación.

Lo anterior, en atención a lo establecido en el numeral 10 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

Por la cual se fija un criterio de interpretación dirigido a todos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que a su vez comercialicen equipos terminales móviles

ARTÍCULO TERCERO: COMPULSAR copias de la presente resolución a la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de que se sirva agregar en el Capítulo Sexto del Título II de la Circular Única de esta Entidad, el artículo primero de la parte Resolutiva de este acto administrativo, de conformidad con lo ordenado en la Resolución No. 61959 del 16 de octubre de 2014.

ARTÍCULO CUARTO: COMUNICAR a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial – OSCAE, de la Superintendencia de Industria y Comercio, para que proceda con la divulgación del presente acto administrativo a través de diferentes medios masivos de comunicación. Envíese la comunicación correspondiente entregándole copia de la misma.

ARTÍCULO QUINTO: COMUNICAR el contenido del presente acto administrativo a la Red Nacional de Protección al Consumidor, a fin que se sirva replicar la presente decisión entre las diferentes autoridades que la conforman y proceda a su pública divulgación, según sus posibilidades. Envíese la comunicación correspondiente entregándole copia de la misma.

ARTÍCULO SEXTO: COMUNICAR el contenido del presente acto administrativo a la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC. Envíese la comunicación correspondiente entregándole copia de la misma.

ARTÍCULO SÉPTIMO: COMUNICAR el contenido del presente acto administrativo a las sociedades EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. ETB S.A. E.S.P., AVANTEL S.A.S., COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., informándoles que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO OCTAVO: VIGENCIA. El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C.,

25 MAY 2016

El Director de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones


FABIO ANDRÉS BERNAL RESTREPO

Comunicaciones:

Entidad: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
OFICINA ASESORA JURÍDICA
Jefe: Jazmín Rocío Soacha Pedraza
Dirección: Carrera 13 No. 27 – 00
Ciudad: Bogotá
Departamento: Cundinamarca

Por la cual se fija un criterio de interpretación dirigido a todos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que a su vez comercialicen equipos terminales móviles

Entidad: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO
EMPRESARIAL- OSCAE
Jefe: Ana María Uribe Navarro
Dirección: Carrera 13 No. 27 – 00
Ciudad: Bogotá
Departamento: Cundinamarca

Entidad: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
GRUPO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR
Jefe: Dora del Carmen Caro Navarro
Dirección: Carrera 13 No. 27 – 00
Ciudad: Bogotá
Departamento: Cundinamarca

Entidad: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES –CRC
DIRECTOR EJECUTIVO
Jefe: Germán Darío Arias Pimienta
Dirección: Calle 59 A Bis No. 5 - 53
Ciudad: Bogotá
Departamento: Cundinamarca

Sociedad: EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP
Representante legal: Jorge Hernán Castellanos Rueda
Identificación: Nit. 899.999.115-8
Dirección: Carrera 8 No. 20 – 56
Dirección electrónica: asuntos.contenciosos@etb.com.co
Ciudad: Bogotá
Departamento: Cundinamarca

Sociedad: AVANTEL S.A.S
Representante legal: Jorge Andrés Palacios Becerra
Identificación: Nit. 830.016.046-1
Dirección: Carrera 11 No. 93 – 92
Dirección electrónica: rmunoz@avantel.com.co
Ciudad: Bogotá
Departamento: Cundinamarca

Sociedad: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
Representante legal: Ariel Ricardo Pontón
Identificación: Nit. 830.122.566-1
Dirección: Transversal 60 No. 114 A - 55
Dirección electrónica: oscar.pena@telefonica.com
Ciudad: Bogotá
Departamento: Cundinamarca

Por la cual se fija un criterio de interpretación dirigido a todos los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que a su vez comercialicen equipos terminales móviles

Sociedad: COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.
Representante legal: Esteban Cristian Iriarte
Identificación: Nit. 830.114921-1
Dirección: Carrera 9 A No. 99 – 02 Piso 5 Oficina 501
Dirección electrónica: notificaciones@tigo.com.co
Ciudad: Bogotá
Departamento: Cundinamarca

Sociedad: COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
Representante legal: Carlos Hernán Zenteno de los Santos
Identificación: Nit. 800.153.993-7
Dirección: Calle 90 No. 14 - 37
Dirección electrónica: notificacionesclaromovil@claro.com.co
Ciudad: Bogotá
Departamento: Cundinamarca

Elaboró: DCM
Revisó: LPG
Aprobó: FR