Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
RAD: 12-009633- -00001-0000 Fecha: 2012-02-27 15:27:09
DEP: 10 OFICINAJURIDICA
TRA: 113 DP-CONSULTAS EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA Folios: 1

Bogotá D.C.,

10

Señora
ELIANA CAROLINA JIMENEZ ZAPATA
ejimenez@cesde.edu.co

Asunto: Radicación: 12-009633- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 25 del Código 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: \"Mi hermano se suscribió al (...) con los servicios de internet y telefonía (....). El día de hoy le informan que le van a incrementar las tarifas de año 2011 a 2012 cuando le ofrecieron una tarifa por 12 meses de 70.500 pesos.
Quisiera saber si existe algún artículo que me proteja de esta falta cumplimiento de lo pactado\"

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 mediante un concepto esta Oficina no puede resolver situaciones particulares de los peticionarios.

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 normatividad aplicable en materia de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones está contenida en la Resolución CRC 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, acto que puede ser consultado en la página de internet, www.crc.gov.co.

En relación con la citada disposición, cabe resaltar que deroga la Resolución CRT 1732 de 2007, con sus modifi¬caciones y en el artículo 113 se señala:

\"Artículo 113. Vigencia y derogatorias. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las disposi¬ciones previstas en la presente resolución.

\"Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1° de octubre de 2011, salvo aquellas obligaciones contempladas en los artículos 30, 32, 41, 46, 53 y el parágrafo del artículo 39 de la presente resolución, las cuales deberán cumplirse a más tardar el 1° de enero de 2012, y la obligación establecida en el artículo 108 de la presente resolución, la cual deberá cumplirse a más tardar el 1° de noviembre de 2011. Lo dispuesto en los artículos 90 y 91 del presente acto administrativo deberá cumplirse a más tardar para la edición del directorio telefónico del año 2013.

\"La presente resolución deroga la Resolución CRT 1732 de 2007 y todas sus modifi¬caciones, es decir, las Resoluciones CRT 1764 de 20071, CRT 1812 de 20082, CRT 1890 de 20083, CRT 1940 de 20084, CRT 2015 de 20085, CRT 2029 de 20086, CRT 2107 de 20097, CRC 2209 de 20098, CRC 2229 de 20099, CRC 2258 de 200910, CRC 2554 de 201011 y Resolución CRC 2595 de 201012, así como todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias\".

Sobre la vigencia de la Resolución CRC 3066 de 2011, la Comisión de Regulación de Comunicaciones mediante concepto No. 201180380 del 22 de junio de 2011, señaló lo siguiente:

“En este orden de ideas, es claro que para la generalidad de las medidas regulatorias adoptadas por la Resolución CRC 3066 de 2011, cuyo tiempo de implementación se estableció a más tardar a partir del 1º de octubre de 2011, entre el periodo comprendido entre el 18 de mayo de 2011 y el 30 de septiembre de 2011 debe entenderse que los proveedores cuentan con la libertad de implementar dichas medidas o continuar

aplicando lo dispuesto en la Resolución CRT 1732 de 2007, sin embargo a partir del 1º de octubre de 2011 todos los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dar cabal cumplimiento de las medidas adoptadas por la Resolución CRC 3066 a que haya lugar. Lo anterior, se predicará en igual sentido respecto de los demás plazos adicionales que contempló el artículo 113 de la mencionada Resolución CRC 3066."

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. Tarifas en servicios de comunicaciones

Divulgación de tarifas. Los suscriptores o usuarios deben conocer previamente las tarifas que se aplicarán a los servicios de telecomunicaciones de que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente

En concordancia con lo anterior, el artículo 28 de la precitada Resolución establece:

MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS. Sin perjuicio de lo previsto en el régimen de tarifas para cada servicio, los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio.

En los contratos de prestación de servicios, debe indicarse claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales, los períodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan tarifario. En los casos en que se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato. El incumplimiento por parte del operador da derecho al suscriptor a terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.

En consecuencia, cualquier modificación de las tarifas empezaran a regir una vez se haya informado previamente a los usuarios y el incumplimiento por parte del proveedor del servicios de comunicaciones, le da derecho al usuario a terminar de forma unilateral el contrato dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.

En los casos en donde se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato.

Ahora bien, en relación con el incremento del servicio de internet y telefonía, el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 establece lo siguiente:

REGULACIÓN DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley.

PARÁGRAFO. La CRC hará énfasis en la regulación de mercados mayoristas

2.2. Trámite de las peticiones, quejas y recursos

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 cinco (5) 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 desfa¬vorable 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 del 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. Si el proveedor no accede a ello, el usuario puede acudir ante esta Superintendencia con el objeto que se obligue a aquél a hacer efectivo el acto presunto.

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.

En consecuencia, esta entidad solamente puede conocer de los hechos relacionados en su queja dentro del trámite de recurso de apelación que usted presente en contra de la decisión del proveedor de servicios de telefonía móvil en primera instancia, si a ello hubiera lugar.

3. Conclusión

Los proveedores de servicios de comunicaciones podrán fijar libremente las tarifas para sus usuarios y sólo en casos en donde no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, podrá regular las tarifas a los proveedores de servicios de comunicaciones.

Dichas tarifas deberán ser informadas previamente al usuario en aspectos como: i) los incrementos tarifarios máximos anuales, (ii) los periodos de aplicación de los mismos y iii) la vigencia del plan tarifario y cualquier modificación sólo será aplicable cuando el usuario las conozca, el incumplimiento del proveedor de servicios de esta obligación le da derecho al usuario para terminar el contrato sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.

En los casos en donde se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato.

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 Asesor de la Oficina Jurídica

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