

Bogotá D.C.,

10

Señor
PABLO MORA
morap48@gmail.com

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 13-120881- -00002-0000	Fecha: 2013-07-15 15:43:08
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Asunto: Radicación: 13-120881- -00002-0000
 Trámite: 113
 Evento: 0
 Actuación: 440
 Folios: 1

Estimado(a) Señor:

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

El peticionario formula la siguiente consulta:

“(...) Para –cancelar – una linea (sic) de telefonia (sic) fija (...) ya llame (sic) para solicitar me cancelen el servicio (...) mi pregunta es si no puedo pagar la linea (sic) a cuantos (sic) recibos sin pagar me deben de cancelar la linea (sic) ya que esto se va acumulando – y si no me cancelan la linea (sic) a donde me debo dirigir ya que todo esto se va acumulando (...) ”

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 el contrato de prestación de servicios de comunicación, la suspensión del contrato de servicios de comunicación, la terminación y la forma de presentar peticiones, quejas y recursos.

2.1 Contrato de prestación 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 consultada en el siguiente link: <http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=61450#>.

El artículo 9 de la Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones define el contrato de prestación de servicios de comunicaciones en los siguientes términos:

“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.” (1)

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;

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

- c) Precio y forma de pago; (...)
- 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; (...)
- 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 –PQR–; (...)” (2)

Así mismo, el artículo 5 de la Resolución en comento consagra el principio de buena fe, con base en el cual determina que los usuarios y los proveedores de servicios de comunicación 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.

Según lo cual, corresponde al proveedor del servicio de comunicación la prestación del servicio en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia, y al usuario de los servicios de comunicaciones la obligación principal de realizar pago de los servicios solicitados en el tiempo acordado y el uso racional del mismo.

En concordancia con lo anterior, el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 reconoce los derechos de los usuarios y establece en su parágrafo lo siguiente que los usuarios deberán cumplir con las condiciones pactadas que no estén en contra de la ley y que no signifiquen una renuncia a sus derechos, hacer un uso adecuado de los servicios y pagar las tarifas acordadas.

Así mismo, el literal b del numeral 10.2 del artículo 10 de la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones establece como una de las obligaciones de los usuarios la de: “b) Cumplir con todos sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas”.

Cuando el contrato de prestación de servicios de comunicación incluye cargos básicos, los mismos deben ser pagados de manera oportuna por los usuarios.

Ante el incumplimiento en el pago de la factura de los servicios de comunicaciones la

legislación no ha previsto que se produzca de manera automática la terminación del contrato, sin embargo, dicha situación puede haber sido pactada en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones.

2.2. Suspensión del servicio de comunicaciones

Dentro de las obligaciones adquiridas por el usuario con el proveedor del servicio, se encuentra el cargo por conexión que se encuentra definido en el artículo 9 de la Resolución mencionada anteriormente así:

“Cargo por conexión: Valor que incluye los costos asociados a la conexión del servicio, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio.”(3)

En concordancia con lo anterior, el artículo 64 de la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones establece lo siguiente:

“Antes de la suspensión del servicio el usuario debe ser advertido sobre los posibles cobros a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean pagadas las sumas a que hubiere lugar, salvo cuando la causa dé lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del proveedor, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios.

Cuando la causa que originó la suspensión sea imputable al usuario, la reanudación del servicio deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que ésta haya cesado, so pena de perder el proveedor en favor del usuario, el valor por restablecimiento del servicio, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deben dejar constancia de la fecha en que se efectuó el restablecimiento del servicio.

No podrá cobrarse suma alguna por restablecimiento cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al usuario.”(4)

Lo anterior indica que ante el incumplimiento del usuario en sus obligaciones contractuales de pago, el proveedor de servicios de comunicaciones puede suspender el servicio hasta que se realice el pago correspondiente y cobrar los cargos por conexión, esto es, el valor que incluye los costos asociados a la conexión del servicio, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio y los cargos por el restablecimiento del servicio a que haya lugar.

2.3 Terminación del contrato de comunicaciones

El artículo 66 de la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones señala el procedimiento de la terminación del contrato por parte de los usuarios así:

“Terminación del contrato. En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.

El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha solicitud con una anticipación de diez (10) días calendarios a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente.

Cuando el usuario que celebró el contrato solicite la terminación del mismo, el proveedor debe informarle sobre el derecho a conservar el número, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1245 de 2008 y la regulación que la desarrolla, cuando a ello haya lugar.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor a per-seguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. Una vez generada la obligación del proveedor de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos.

(...)

Parágrafo 2°. Los contratos mantendrán y reconocerán el derecho del usuario que celebró el contrato a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato. (...)” (5)

De lo anterior se colige que el usuario podrá terminar el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, presentando la solicitud al proveedor de servicios de comunicaciones, puede hacerlo de manera verbal o escrita o por cualquier medio dispuesto por el proveedor del servicio para ello, sin que se le exijan explicaciones o el cumplimiento de requisitos innecesarios.

En el evento en que exista cláusula de permanencia mínima, podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento y efectuar el pago por terminación anticipada del mismo. Esa solicitud debe ser realizada con una anticipación de 10 días calendarios a la fecha de vencimiento del período de facturación, para que el proveedor del servicio interrumpa el servicio al vencimiento del periodo de facturación respectivo.

Si el usuario no presenta la solicitud dentro del plazo establecido de los 10 días calendario antes mencionado, el proveedor del servicio está en la obligación de terminar el contrato a partir del periodo de facturación siguiente a aquél en que se solicitó y el usuario está en la obligación de pagar hasta dicha terminación.

Finalmente, cuando el usuario haya presentado la solicitud de terminación del contrato con una atención mínima de 10 días a la fecha de vencimiento del periodo de facturación, y el operador no dé por terminado el contrato, no habrá lugar a que el usuario tenga que pagar las sumas que se cobren por el servicio.

2.4 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.” (6)

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. (7)

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. (8) 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. (9)

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 resuelta 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. (10)

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 Dentro de las obligaciones adquiridas por los usuarios al suscribir el contrato de prestación de servicios de comunicación se encuentra el pago de las facturas, que incluye el pago de los cargos básicos, cuando así se haya pactado contractualmente. Ante el incumplimiento de dicha obligación proveedor puede suspender el servicio, previo a agotar el trámite previsto en la Resolución número 3066 de 2011 y que fue analizado en el numeral 2.2 del presente concepto.

3.2 Los usuarios tienen derecho, en cualquier momento, a dar por terminado el contrato de servicios de comunicación, sin embargo, previo a ello, debe pagar la totalidad de las sumas adeudadas al prestador del servicio. La regulación sobre servicios de comunicaciones no prevén la terminación automática del contrato ante la falta de pago de un determinado número de facturas, sin embargo, dicha situación puede ser pactada contractualmente.

3.3 Cuando los operadores no den por terminado el contrato y no suspendan la prestación del servicio pese a que los usuarios efectúen la solicitud de terminación del servicio en tiempo, no habrá lugar a que los usuarios paguen por dichos servicios.

3.4 Los usuarios pueden presentar peticiones o quejas en primera instancia ante el proveedor del servicio de comunicación, 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.

Notas de referencia:

(1) Artículo 9 Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(2) Artículo 13 Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Comunicaciones.

(3) Artículo 9 Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(4) Artículo 64 Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(5) Artículo 66 Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(6) Artículo 39 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(7) Artículo 40 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(8) Artículo 47.1 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(9) Artículo 47.2 Resolución número 3066 del 18 de Mayo de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(10) 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