

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 13-217502- -00001-0000	Fecha: 2013-10-28 08:52:38
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señora
PAOLA ANDREA SPINEL MATALLANA
p_spinelmatallana@yahoo.com

Asunto: Radicación: 13-217502- -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:

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.

1. 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 1732 de 2007 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, 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

A continuación resolveremos sus interrogantes en los siguientes términos:

“1. Es posible que, como opera en la telefonía móvil, pueda trasladar el número fijo a cualquier otro operador?”

Respuesta: 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 1 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 fija procederá la conservación del número cuando, previamente, se determine su viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, y de serlo, sólo cuando el usuario se mantenga dentro del distrito o municipio, en el cual se le presta el servicio.

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

(...)”.

La portabilidad numérica en telefonía fija procederá cuando: (i) la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- determine su viabilidad técnica y económica en términos de equilibrio financiero y (ii) cuando el usuario mantenga dentro del distrito o municipio en el cual se presta el servicio. En la actualidad la Comisión de Regulación de Comunicaciones no ha expedido actos administrativos en los que se señalen las condiciones para la implementación de la portabilidad numérica para telefonía fija.

Ahora bien, 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 suscribió 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).

"2. Es legal que, en caso continuar (sic) con la (...), deba mantener el plan ilimitado aunque solo requiera la línea para recibir llamadas?"

Respuesta: El artículo 4 de la Resolución CRC 3066 de 2011, modificado por el artículo 19 de la resolución CRC 3530 de 2012 señala lo siguiente:

"PRINCIPIO DE LIBRE ELECCIÓN. La elección del proveedor de servicios de comunicaciones, de los equipos o bienes necesarios para su prestación (los cuales deben estar debidamente homologados en los casos determinados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones), de los servicios y de los planes en que se presten dichos servicios, corresponde de manera exclusiva al usuario, tanto al momento de la oferta, como de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo.

Ni los proveedores, ni persona alguna con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de comunicaciones, podrán obligar al usuario a la realización de acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario. Estipulaciones con este alcance, para todos los efectos, se entenderán como no escritas."

En concordancia con lo anterior, el artículo 16 de la Resolución CRC 3066 de 2011, señala lo siguiente:

"MODALIDADES DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Las modalidades de contratación para la prestación de servicios de comunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Las condiciones distintas a las expresamente previstas en la Ley o en la regulación que no queden expresamente contenidas en las cláusulas del contrato o en cualquiera de sus modificaciones, no serán aplicables.

Cuando los proveedores de comunicaciones ofrezcan sus servicios bajo una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el usuario que tiene interés en adquirir el servicio pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente."

De lo anterior se colige que el usuario es quien decide de manera exclusiva qué plan

quiere para la prestación del servicio de comunicaciones y el proveedor de servicios de telefonía móvil debe ofrecer planes con o sin cláusula de permanencia mínima para sus productos, con el fin de que sus usuarios escojan libremente cuál es más favorable para sus necesidades.

\`3. Es verdad que (...) no tiene más planes que ofrecerme, o es estrategia para obligarme a mantener un plan que no requiero asumiendo el costo, como estrategia para no tramitar la cancelación?\`"

Respuesta: Nos remitimos a la respuesta anterior en relación a que el usuario de comunicaciones es el único que puede escoger el plan que más le convenga para sus necesidades en la modalidad con o sin cláusula de permanencia mínima, de conformidad con los planes que el proveedor de servicios de comunicaciones tenga a su disposición de acuerdo a sus políticas empresariales.

Ahora bien, respecto a la terminación del contrato de prestación de servicios el artículo 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011 señala lo siguiente:

\`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.

(...)

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 1: Los proveedores de comunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de terminación del contrato o interrupción de los servicios y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a dicha solicitud.

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\".

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, con la manifestación simple de querer hacerlo de manera verbal o escrita y por cualquier medio dispuesto por el proveedor del servicio para ello, sin que se le exijan explicaciones o 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.

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

Elaboró: Carolina García
Revisó y Aprobó: William Burgos

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Oficina Asesora Jurídica