

Bogotá D.C.,

10

Señor
ANDRES PEÑARANDA
andrespenaranda@gmail.com

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 14-072917- -00002-0000	Fecha: 2014-05-21 15:34:31
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Asunto: Radicación: 14-072917- -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:

“(…) ¿Por qué es obligatorio que la líneas que han hecho portabilidad numérica les pongan un mensaje, el cual oyen todas las personas que llaman a esta línea, indicando que la llamada va a ser transferida a X o Y operador?

Esto parece una práctica discriminatoria. Todas las líneas del país deberían tener un mensaje indicando a qué operador se va a transferir una llamada; o en su defecto, el usuario debería tener la potestad de decidir si quiere o no que este mensaje se oiga cuando lo llamen. (...)”

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.

Dentro del ámbito de las referidas competencias damos respuesta a su consulta.

2.1 El artículo 13 de la Resolución número 2355 de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

El artículo 13 de la Resolución número 2355 de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, a través de la cual se establecieron las condiciones para la portabilidad numérica móvil en Colombia, establece:

“Mecanismo para la contención de los costos de incertidumbre. A partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el numeral 2.1 del artículo 2° de la presente resolución, deberán implementar un mecanismo que despliegue un mensaje de voz que notifique al suscriptor la identificación de llamadas con destino a redes de otros proveedores (off-net) antes del establecimiento de las mismas.

Igualmente, a partir de dicha fecha, el Administrador de la Base de Datos deberá habilitar una página web que incluya un sistema de consulta de números portados, a través del cual los Usuarios podrán identificar el Proveedor asociado a cada número portado.” (1)

A través de dicha norma se busca garantizar que quien llama a una línea móvil que ha sido objeto de la figura de portabilidad numérica pueda conocer a qué operador pertenece en la actualidad la línea, lo cual puede resultar relevante a efectos de la tarifa a pagar por la llamada.

2.2 Autoridad encargada de regulación en materia de servicios de comunicaciones.

Dado que en la parte final de su consulta recomienda una modificación de la normativa aplicable a efectos de que el mensaje al que hace referencia el citado artículo 13 de la Resolución número 2355 de 2010, le informamos que la entidad a cargo de dicha función es la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

En efecto, el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 establece, entre otras, las siguientes funciones:

- “1. Establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios.
2. Promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales según la posición de los proveedores, previamente se haya determinado la existencia de una falla en el mercado. (...)
14. Definir por vía general la información que los proveedores deben proporcionar sin costo a sus usuarios o al público y, cuando no haya acuerdo entre el solicitante y el respectivo proveedor, señalar en concreto los valores que deban pagarse por concepto de información especial, todo ello sin perjuicio de la información calificada como

reservada por la ley como privilegiada o estratégica. (...)

21. Numeral adicionado por el artículo 106 de la Ley 1453 de 2011. Definir las condiciones en las cuales los operadores de comunicaciones, comercializadores y distribuidores deberán garantizar que las bandas de los terminales móviles estén desbloqueadas para que el usuario pueda activarlos en cualquier red, así como definir las condiciones y características de bases de datos, tanto positivas como negativas, que contengan la información de identificación de equipos terminales móviles, así como establecer las obligaciones de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, comercializadores, distribuidores o cualquier comerciante de equipos terminales móviles, y las relativas al reporte de la información de identificación de dichos equipos ante la CRC y al suministro de esta información a los usuarios. (...)" (2)

Puede contactar a dicha Entidad accediendo a la página web: www.crcom.gov.co/ o remitir una consulta al siguiente correo electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co

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 13 Resolución número 2355 de 2010 Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(2) Artículo 22 Ley 1341 de 2009.

Elaboró: Mariana Naranjo Arango

Revisó y aprobó: William Burgos Durango

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO

Jefe Oficina Asesora Jurídica