

Bogotá D.C.,

10

Señor
NORBERTO CARDENAS LUNA
norcarde@gmail.com

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 14-076104- -00001-0000	Fecha: 2014-05-23 12:07:39
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Asunto: Radicación: 14-076104- -00001-0000
 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, la cual fue recibida en esta Oficina con el número señalado en el asunto en los siguientes términos.

1. Consulta

El peticionario formula la siguiente consulta:

“(…) Resulta que para mi defensa me base (sic) en la resolución (sic) que me dieron la cual fue la 2355 de 2010 y (...) me respondió (sic) lo siguiente:
“aclaramos que la ley que actual mente (sic) nos rige es la Resolución 3066 de 2011 de la CRC” (...)”

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, a continuación damos respuesta de manera general a su consulta.

2.1. La portabilidad numérica.

La portabilidad numérica se encuentra regulada principalmente en la Resolución número 2355 del 29 de enero de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y ha sido definida así:

“Portabilidad Numérica: Posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.” (1)

Específicamente en atención a su pregunta, cuando se lleve a cabo la portabilidad y se haga necesaria la devolución de saldos por parte del proveedor donante el artículo 8.4.3.2 de la Resolución número 2355 de 2010 establece:

“Obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. En los términos del artículo 2° de la presente resolución, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de Numeración No Geográfica, están obligados a hacer efectivo el derecho a la Portabilidad Numérica de los Usuarios al que hace referencia la Ley 1245 de 2008, a partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica. Para tal efecto, son obligaciones de dichos Proveedores las siguientes: (...)

8.4.3.2 La finalización de su contrato con el Proveedor Donante, y sus obligaciones generales respecto de saldos pendientes de acuerdo con lo previsto en el artículo 68 de la Resolución CRT 1732 de 2007, o la norma que la sustituya, modifique o complemente.” (2)

Finalmente, con ocasión de la expedición de la Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se derogó la Resolución número 1732 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, por lo cual la remisión que hace la norma citada debe entenderse que hace a la Resolución número 3066 de 2011.

Por otra parte, si usted considera que un proveedor de servicios de comunicaciones ha infringido el régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones puede hacer uso del trámite que se indica a continuación.

2.2 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

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

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 1, 3, 5, 7 y 10
Call Center(571) 592 04 00. Línea gratuita Nacional 01800-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: contactenos@sic.gov.co
Bogotá D.C. - Colombia

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.” (3)

De acuerdo con lo anterior, los usuarios pueden 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. (4)

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. (5) 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. (6)

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. (7)

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.

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.

Nota de referencia:

(1) Numeral 3.15 artículo 3 Resolución 2355 de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(2) Numeral 8.4.3.2 artículo 8 Resolución número 2355 de 2010 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(3) Artículo 39 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(4) Artículo 40 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(5) Artículo 47.1 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(6) Artículo 47.2 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones

(7) Incisos segundo y tercero Artículo 40 Resolución número 3066 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