

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 14-223199- -00001-0000	Fecha: 2014-11-24 19:13:21
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor
ALEJANDRO PARDO AMADOR
apardo@sedbogota.edu.co

Asunto: Radicación: 14-223199- -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 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: \"(...) El presente correo es con la finalidad de solicitar amablemente a ustedes información si existe algún documento oficial que establezca formalmente en el mercado los precios de los siguientes servicios:

- Minuto de telefonía local
- Minuto de telefonía móvil celular
- Costo por mensaje o correo de voz
- Costo de SMS o mensaje de texto
- MMS o mensaje multimedia
- Correo electrónico para solicitar información
- Otros servicios para difusión masiva de información\"

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 normativa aplicable en materia de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones está contenida en la Resolución CRC 3066 de 2011 y sus modificaciones expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, acto que puede ser consultado en la página de internet, 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

2.1. Deber de información de los proveedores de servicios de comunicaciones

El artículo 6 de la Resolución CRC 3066 de 2011 dispone lo siguiente:

PRINCIPIO DE INFORMACIÓN. En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios.

Para tal efecto, deberá suministrar dicha información en forma clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, para efectos de que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o requeridos.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dar cumplimiento a todos los deberes de información contenidos en el presente régimen, facilitando al usuario el acceso a la información que exige la presente resolución, a través de las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página web del

proveedor y la página de red social a través de la cual se presentan las PQRs), y las líneas gratuitas de atención al usuario.

En concordancia con lo anterior, los numerales c) y d) del artículo 10.1, señalan como derechos de los usuarios lo siguiente:

c. Tener fácil acceso a toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios, como por ejemplo a todas las promociones u ofertas que tenga el proveedor en el mercado, tarifas, cobertura del servicio, entre otros. Toda esta información será suministrada de manera veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita.

d. Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados y que no le sean cobrados los servicios con precios sorpresa, es decir, tarifas que no hayan sido previamente informadas y aceptadas por el usuario.

Es obligación del proveedor del servicio de comunicaciones, informar al usuario antes y durante la ejecución del contrato las condiciones económicas, técnicas, comerciales y jurídicas de la prestación del servicio, los derechos, obligaciones y tarifas que regirán el mismo de manera clara, veraz, transparente, necesaria, simultánea, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, gratuita y que no induzca en error al usuario con el fin de brindarle todos los elementos necesarios para la toma de decisiones de acuerdo a sus necesidades.

2.2. Tarifas en los servicios de comunicaciones

El artículo 27 de la resolución CRC 3066 de 2011 señala lo siguiente:

"Divulgación de tarifas. Al momento de la oferta, de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo, los usuarios deben conocer previamente y en forma expresa, las tarifas que se aplicarán a los servicios de comunicaciones de que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, sin que éstas hayan sido informadas al usuario que celebró el contrato.

En todo caso, valiéndose de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, el proveedor debe informar previamente al usuario que celebró el contrato sobre cualquier cambio que sobrevenga relacionado con las tarifas y los planes, previamente contratados".

Por lo anterior, los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar al usuario al momento de celebrar el contrato y durante la ejecución del mismo las tarifas que aplicarán a los servicios de comunicaciones contratados y no podrán cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio y que no hayan sido informadas previamente al usuario.

En relación con el tope de las tarifas, se debe tener en cuenta el principio orientador de

la protección de los usuarios señalados en el numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, que dispone:

\"(...\)

Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones\".

En concordancia con lo anterior, 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.\"

Por lo anterior, los proveedores de servicios de comunicaciones podrán fijar libremente las tarifas para sus usuarios de acuerdo a los precios del mercado y utilidad razonable 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.

Finalmente, le informamos que a través de la página de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC-, puede comparar las tarifas de los planes tarifarios que ofrecen los proveedores de servicios de los diferentes servicios de comunicaciones, ingresando a \"usuarios\", luego escoge \"comparador de tarifas\" y allí puede realizar su consulta de acuerdo a sus necesidades.

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 Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Carolina Garcia
Revisó: William Burgos
Aprobó: William Burgos