

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-274217- -00001-0000	Fecha: 2015-12-31 11:17:59
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor
JOSE VARGAS
josevargas2030@yahoo.com

Asunto: Radicación: 15-274217- -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 radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

1. Objeto de la Consulta

Respecto a los servicios de comunicaciones, manifiesta en su escrito lo siguiente: "(...) Solicito gentilmente informacion (sic): ¿Es legal que (...) suba medio salario minimo (sic) legal diario en sus servicios de wifi 4G LTE? (...)”

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. 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 los siguientes:

\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.

3. 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\".

En concordancia con lo anterior, el artículo 28 de la precitada resolución establece:

"MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS. Los cambios de tarifas y de planes, únicamente entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio.

En los contratos de prestación de servicios debe indicarse claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales, los períodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan.

En los casos en que se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan no podrá ser inferior al período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato.

El incumplimiento de esta obligación por parte del proveedor da derecho al usuario que celebró el contrato a terminarlo de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo".

En consecuencia, cualquier modificación de las tarifas empezarán a regir una vez se haya informado previamente a los usuarios y el incumplimiento por parte del proveedor del servicios de comunicaciones, le da derecho al usuario a terminar de forma unilateral el contrato dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.

En los casos en donde se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato.

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

4. Trámite de las peticiones, quejas y recursos

El Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (Resolución CRC 3066 de 2011), establece el siguiente procedimiento para las peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos que se hagan en relación con las actuaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones se surten, en primera instancia, ante el proveedor mismo, quien dispone de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación para resolverla.

Si la respuesta dada por el proveedor del servicio no satisface al usuario, podrá interponerse el recurso de reposición dentro de los diez (10) días siguientes a aquél en que el operador ponga en conocimiento del usuario su decisión, ante el mismo proveedor del servicio, radicándola en la oficina de PQR o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por el operador para la atención de las mismas. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el usuario en las condiciones y dentro del término antes mencionados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

De conformidad con el numeral segundo del artículo 47.2 de la resolución CRC 3066 de 2011, el usuario tiene el derecho a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición, en virtud del cual, en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC– decidirá de fondo.

Es importante aclarar que si la petición, queja o recurso interpuesto ante el proveedor no es resuelto por éste dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, se podrá invocar el silencio administrativo positivo ante dicho proveedor, esto es, que se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario y, por lo tanto, éste podrá exigir al proveedor, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento de dicho término, que cumpla con lo solicitado. Si el proveedor no accede a ello, el usuario puede acudir ante esta Superintendencia con el objeto que se obligue a aquél a hacer efectivo el acto presunto.

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.

5. Conclusiones

5.1. Los proveedores de servicios de comunicaciones podrán fijar libremente las tarifas

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

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.

5.2. 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.

5.3. Cualquier inconformidad podrá presentar las peticiones, quejas y recursos para la protección de sus derechos de acuerdo al procedimiento antes mencionado en el numeral 4., de este concepto.

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 García
Revisó: William Burgos
Aprobó: William Burgos