

Bogotá D.C.,

10

**Asunto:** Radicación: 17-7705  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

**Respetado(a) Señor (a):**

***[Datos personales eliminados. Ley 1581 de 2012]***

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

## **1. OBJETO DE LA CONSULTA**

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad a través su comunicación de fecha 12 de enero de 2017 en el cual se señala:

*“(...) 2. SERVICIO DE INTERNET: El servicio sigue siendo intermitente incluyendo días completos en los que no se cuenta con el mismo sin que esto se vea reflejado en una disminución en la factura. Solo disminuye el costo cuando lo solicito explícitamente, pero es imposible hacerlo cada que se interrumpe el servicio dado que esto sucede con demasiada frecuencia.*

*En atención a lo anterior, solicito la revisión de la conexión de internet, que me sean descontados todos los momentos en que el servicio es interrumpido y que me sea informada por escrito la velocidad asignada a mi contrato ya que por teléfono me dicen una cosa y cuando reviso es otra”.*

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:



## 2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

*“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.*

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

## 3. FACULTADES 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.

Es importante señalar que de conformidad con el parágrafo del artículo 1 de la Ley 1341 de 2009 *“El servicio de televisión y el servicio postal continuarán rigiéndose por las normas especiales pertinentes, con las excepciones específicas que contenga la presente ley”*, por lo anterior los inconvenientes relacionados con el servicio de televisión deberán ser presentados ante la Autoridad Nacional de Televisión, entidad competente para regular, inspeccionar, vigilar y controlar a los



prestadores de estos servicios y esta Superintendencia sólo procederá a contestar lo relacionado con el servicio de internet y telefonía.

### **3.1. Deber de información de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones**

El artículo 6 de la Resolución CRC 3066 de 2011, señala 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 PQR), y las líneas gratuitas de atención al usuario”.

Es obligación del proveedor de los servicios de comunicaciones, informar al usuario antes y durante la ejecución del contrato las condiciones económicas, técnicas, comerciales, 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.



### 3.2. Servicio de acceso a internet

El artículo 95 de la Resolución CRC 3066 de 2011, modificado por el artículo 10 de la Resolución CRC 3502 de 2011 señala lo siguiente:

*“ARTÍCULO 95. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 11 y 13 de la presente resolución, y las demás disposiciones aplicables, los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan servicios de acceso a Internet, a través de redes fijas o móviles, deben incluir en el contrato las condiciones que rigen dicha prestación, para lo cual deberán cumplir las siguientes reglas:*

*95.1. El contrato debe incluir al menos la siguiente información:*

*a) Condiciones del plan contratado*

*b) Las definiciones aplicables al servicio ofrecido, de acuerdo con lo definido en la regulación, haciendo referencia expresa a la condición de banda ancha, cuando aplique.*

*c) La velocidad efectiva, en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP, a ser garantizada por el proveedor.*

*d) Las tarifas de acceso conmutado a Internet.*

*Teniendo en cuenta que una porción del ancho de banda disponible es utilizado por el protocolo mismo de transmisión, el proveedor debe ajustar la capacidad asociada del puerto de conexión, de manera tal que garantice la velocidad efectiva de acceso a Internet a través de su red.*

*95.2. Los planes de acceso a Internet que sean publicitados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella asociada a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para cada plan. El usuario no deberá experimentar limitaciones en la capacidad de la conexión impuestas por el proveedor del servicio en virtud del uso que se dé a la misma.*

*95.3. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deben suministrar al usuario, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en*



*el artículo 11 de la presente resolución, al menos la siguiente información para cada plan y/o servicio que comercialicen:*

*95.3.1. Las características comerciales del servicio o plan ofrecido, lo cual incluirá al menos la velocidad efectiva tanto de subida como de bajada, el volumen máximo de tráfico permitido, y, las limitaciones respecto del tipo de contenidos, aplicaciones y/o servicios a los cuales puede acceder el usuario por petición expresa, en caso que apliquen.*

*95.3.2 Las características de los servicios de controles parentales y los mecanismos para que el usuario haga uso de los mismos.*

*95.3.3 Las mediciones de los indicadores de calidad del servicio de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 3067 de 2011 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, y el cumplimiento respecto a las metas.*

*95.3.4 Las prácticas relativas a la gestión de tráfico implementadas, incluyendo al menos:*

*95.3.4.1.1 Descripción,*

*95.3.4.1.2 Necesidad de su uso y a quien afecta,*

*95.3.4.1.3 Tipo de tráfico gestionado, en términos de servicio, aplicación, o protocolo,*

*95.3.4.1.4 Impacto en el servicio al usuario, especialmente en materia de velocidad de acceso.*

**PARÁGRAFO.** *El incumplimiento de las condiciones ofrecidas en los planes publicitados, darán lugar a la terminación del contrato o a la compensación por la indisponibilidad del servicio a favor del usuario, en los términos establecidos en el artículo 33 de la presente resolución, y en todo caso el usuario tiene derecho a que se le mantengan las condiciones inicialmente pactadas.*

Por lo anterior, los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar al usuario todas las características y condiciones del plan contratado de acceso a internet, y especialmente las siguientes: (i) la velocidad efectiva de subida y bajada, (ii) el volumen máximo de tráfico permitido y (iii) las limitaciones respecto a contenidos y aplicaciones.



### 3.3. Fallas en la continuidad del servicio de telecomunicaciones

Respecto al incumplimiento de las condiciones ofrecidas para el servicio de internet por el proveedor del servicio, el artículo 33 de la Resolución CRC 3066 de 2011, modificado por el artículo 7 de la Resolución CRC 4296 de 2013 señala lo siguiente:

**“COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.** *Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios, la cual se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la presente resolución, bajo los siguientes criterios:*

**33.1.** *El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones da derecho al usuario que celebró el contrato a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, de acuerdo con lo señalado en el numeral 1 del Anexo I de la presente resolución. Lo anterior, con excepción de los eventos previstos en el artículo 34 de la presente resolución.*

**33.2.** *Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán compensar de manera automática a los usuarios que cursen comunicaciones de voz en sus redes, ante los eventos de llamadas caídas que se produzcan en cada mes, de acuerdo con la metodología definida en numeral 2 del Anexo I de la presente Resolución. Esta compensación deberá aplicarse a usuarios que accedan al servicio bajo las modalidades de prepago y pospago, así:*

- *Los proveedores deberán compensar mensualmente a sus usuarios, con el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según corresponda) que resulte de aplicar la metodología respectiva en el mes correspondiente.*
- *Cada proveedor deberá enviar en el mes siguiente al período de observación, a cada uno de sus usuarios que fueron objeto de la compensación, un Mensaje Corto de Texto (SMS) indicando el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que fue entregado por concepto de la obligación contenida en el presente artículo.*



**Parágrafo.** *El cumplimiento de la presente disposición por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de ninguna manera podrá limitar o menoscabar la posibilidad que tiene el usuario para, en cualquier momento, presentar PQR ante los proveedores a través de los diferentes mecanismos previstos en la regulación para tal efecto, incluyendo aquellos casos orientados a solicitar el reconocimiento de la compensación cuando el usuario considere que la misma no ha incluido todos los eventos a los que tiene derecho éste”.*

Por lo anterior, el incumplimiento por parte del proveedor del servicio de comunicaciones en la continuidad de la prestación del servicio da derecho al usuario de comunicaciones a lo siguiente: (i) a recibir una compensación automática por el tiempo en que el no estuvo disponible el servicio, la cual dependerá de la modalidad del contrato pactada con el proveedor del servicio y de acuerdo a las formulas establecidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y, (ii) a dar por terminado el contrato sin lugar al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

### **3.4. Otros aspectos del servicio de acceso a internet**

El artículo 96 de la Resolución CRC 3066 de 2011 señala lo siguiente:

*“VELOCIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET. Los usuarios de servicios de acceso a Internet, tienen derecho a acceder a mecanismos que les permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de velocidad ofrecidas al momento de la celebración del contrato.*

*Para el efecto, los proveedores que presten servicios de acceso a Internet dedicado deben tener disponible en todo momento en su sitio Web una aplicación gratuita, por medio de la cual el usuario pueda verificar la velocidad efectiva provista tanto para envío como para descarga de información.*

*La aplicación utilizada en la verificación puede ser la desarrollada directamente por el proveedor o cualquiera que corresponda a servicios de prueba comúnmente utilizados a nivel internacional.”*

Por su parte, el artículo 97 de la precitada resolución indica:

**“ARTÍCULO 97. CONDICIONES DE ACCESO A CONTENIDOS.** *Los proveedores de comunicaciones que presten servicios de acceso a Internet, deben atender las solicitudes que formule el usuario respecto al bloqueo del*



*acceso a sitios Web específicos que no puedan ser bloqueados directamente por el usuario.*

*El usuario tiene el derecho a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet, por lo que los proveedores de servicios de acceso a Internet no podrán limitar el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios de terceros proveedores, salvo en aquellos casos que por disposición legal o reglamentaria estén prohibidos.”*

El artículo 98 de la mencionada resolución consagra:

“ARTÍCULO 98. MENSAJES ELECTRÓNICOS NO SOLICITADOS. Los proveedores de servicios de comunicaciones que administren cuentas de correo electrónico, deben establecer mecanismos que minimicen el tráfico de mensajes de correo electrónico no solicitados comúnmente conocidos como SPAM (por su sigla en inglés).”

### **3.5. 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.

#### **4. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.**

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

- El proveedor del servicios de comunicaciones, debe informar al usuario antes y durante la ejecución del contrato las condiciones económicas, técnicas, comerciales, jurídicas de la prestación del servicio, los derechos, obligaciones y tarifas que regirán el mismo de manera clara, veraz, transparente, necesaria, simultanea, 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.
- Para la prestación de servicios de acceso a internet, los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar al usuario todas las características y condiciones del plan contratado de acceso a internet, y especialmente las siguientes: (i) la velocidad efectiva de subida y bajada, (ii) el volumen máximo de tráfico permitido y (iii) las limitaciones respecto a contenidos y aplicaciones.
- El incumplimiento por parte del proveedor del servicio en la prestación del mismo en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad, da derecho al usuario a recibir una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, sin lugar al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.
- Los usuarios de los servicios de acceso a internet tienen derecho además de los señalados en el artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011 a lo siguiente: (i) a acceder a mecanismos que les permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de **velocidad ofrecidas al momento de la celebración del contrato**; (ii) a solicitar el

Cra. 13 #27 - 00 piso 3, 4, 5, 6, 7, 8 - Edificio 87000 - Centro de Negocios Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165



bloqueo del acceso a sitios web que no desee; (iii) a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de internet; (iv) a que los proveedores de redes y servicios que administren cuentas de correo electrónico, establezcan mecanismo que minimicen el tráfico de mensajes SPAM.

- Cualquier inconformidad puede presentar las peticiones, quejas y recursos para la protección de sus derechos de conformidad con el procedimiento señalado en el numeral 3.5., del presente concepto.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/drupal/Doctrina-1>

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Atentamente,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carolina García

Revisó: Jazmín Rocío Soacha

Aprobó: Jazmín Rocío Soacha

