

Bogotá D.C., 30 de septiembre de 2022

Señor (a):

Asunto: Radicación: 22-329487
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 8

Reciba cordial saludo

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 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 su solicitud radicada ante esta Entidad en la cual señala:

“Señores Movistar. Por medio del presente solicito derecho de petición de cancelación de mi servicio de internet ya que hace tres meses solicite traslado y me indicaron que iban a pasar ,(sic) nunca pasaron , (sic) me comuniqué (sic) en repetidas ocasiones para solicitar el traslado a mi nuevo predio en el (...) ciudad de Armenia y siempre indicaron no haber cobertura, me acerque presencial y me informaron lo mismo sin cobertura, luego por teléfono me indicaron suspender el servicio mientras hay cobertura a la fecha no hay cobertura aún y me están generando factura por un servicio que ya se solicito (sic) cancelación desde el mes de junio por no tener cobertura, lo cual no es problema mio (sic) como usuario yo solicite (sic) desde el momento de la instalación que debía trasladarme y me indicaron que si (sic) que no había inconveniente y ahora no hay cobertura, no hay servicio y me urge cancelar el servicio. Agradezco la colaboración (...)”

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 equiparán 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 realizada la anterior precisión, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted presentadas:

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo dispuesto por el Decreto 4886 de 2011 modificado parcialmente por el Decreto 092 de 2022, en materia de servicios de comunicaciones, cuenta entre otras con las siguientes funciones:

“26. Velar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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.

27. 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.

28. 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.

29. Ordenar modificaciones a los contratos entre proveedores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos.

30. 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.”

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

De conformidad con el artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 “por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones”, modificada a su vez por la Resolución 5111 de 2017 “por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”, los siguientes corresponden a los principales derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones:

“ARTÍCULO 2.1.2.1. DERECHOS (...)

2.1.2.1.1. *Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.*

2.1.2.1.2. *Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente.*

2.1.2.1.3. *Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.*

2.1.2.1.4. *Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.*

2.1.2.1.5. *Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo [2.1](#) del Título “Anexos Título II”*

2.1.2.1.6. *Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.” (Subrayas fuera de texto original)*

A su vez, el artículo 2.1.2.2 de la Resolución 5050 de 2016, hace referencia a las obligaciones de los usuarios de los servicios de comunicaciones, entre las cuales señala entre otras:

“ARTÍCULO 2.1.2.2. OBLIGACIONES (...)

2.1.2.2.1. *Informarse acerca de las condiciones del servicio, antes de celebrar el contrato o aceptar la prestación de un nuevo servicio.*

2.1.2.2.2. Cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato.

2.1.2.2.3. Pagar las obligaciones contraídas con el operador en las fechas acordadas.

2.1.2.2.4. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

(...)” (Subrayas fuera de texto original)

En consecuencia, los operadores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC-**, con tarifas proporcionales y justas. Adicional a ello, deben poner a disposición de los usuarios los medios de atención, físicos, salvo que la interacción entre el operador y el usuario con ocasión de la prestación de los servicios de comunicaciones haya migrado a la digitalización y se le haya informado de manera previa, para la presentación de reclamaciones directas, esto es, peticiones, quejas o recursos, suspensión de servicios, terminación del contrato, dar a conocer al operador las fallas en que ostente la prestación del servicio, entre otros. No obstante, el usuario tiene el derecho de acudir en cualquier momento a la línea de atención telefónica del operador.

De igual manera, la regulación en comento establece que los usuarios podrán terminar su contrato en cualquier momento a través de los diferentes medios de atención dispuestos por el operador. Así mismo, es obligación de los usuarios informarse acerca de las condiciones del servicio previo a la celebración del contrato.

5. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA EN SERVICIOS FIJOS

El artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en materia de cláusulas de permanencia establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 2.1.4.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 5586 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> *La cláusula de permanencia mínima solo puede ser incluida cuando el usuario la haya aceptado y el operador le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le difiera el pago del mismo. Este valor únicamente incluye los costos asociados a la conexión e instalación del servicio. Si se prestan varios servicios sobre una misma red de acceso, este cargo corresponde al valor de la conexión e instalación de 1 servicio, más los costos incrementales en que pueda incurrir el operador por conectar los otros servicios a la red de acceso común.*

Esta cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima no puede ser superior a 12 meses.

El operador deberá ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar sin permanencia mínima, informándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.

(...)"

De acuerdo con lo anterior, la cláusula de permanencia mínima puede ser incluida cuando el usuario la ha aceptado y siempre que el operador otorgue un descuento respecto del pago de conexión. Así mismo, dicha cláusula solo podrá pactarse por una sola vez en un término no superior a 12 meses.

6. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA PARA PRESTAR EL SERVICIO

El artículo 2.1.10.12 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone lo siguiente en lo referente a la imposibilidad técnica para prestar el servicio por parte de los operadores:

“ARTÍCULO 2.1.10.12. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR EL SERVICIO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando el usuario cambie su domicilio y por razones técnicas el operador no pueda seguir prestándole el servicio contratado, se dará la terminación del contrato, salvo que el usuario decida ceder su contrato a una tercera persona, caso en el cual debe atender las reglas dispuestas en el artículo 2.1.8.5 del capítulo 1 del Título II de la presente resolución.

Cuando en virtud de este artículo proceda la terminación y el usuario tenga una cláusula de permanencia mínima vigente, deberá pagar las sumas que debe asociadas a dicha cláusula, proporcional al tiempo que falta para que termine la misma.”(Subrayas fuera de texto original)

De acuerdo con lo anterior, el operador podrá dar por terminado el contrato si por razones técnicas no es posible continuar con la prestación del servicio. de igual manera, si a la fecha de terminación se encuentra vigente la cláusula de permanencia, el usuario deberá cancelar las sumas proporcionales al tiempo para el cumplimiento de esta.

7. TERMINACIÓN DE CONTRATO

En lo referente a la terminación del contrato, el artículo 2.1.8.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 2.1.8.3. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. <Artículo modificado por el artículo 9 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una

antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

El operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro.

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente cuando el usuario no dé cumplimiento a sus obligaciones o al vencimiento del plazo contractual, casos en los cuales el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente.”

De acuerdo con lo anterior, el usuario puede dar por terminado el contrato en cualquier momento a través de los diferentes medios de atención al usuario dispuestos por el operador. A su vez, la solicitud debe ser presentada al menos tres (3) días hábiles antes de la fecha de corte de facturación, sin que el operador se oponga, solicite justificación, exija documentos o requisitos adicionales.

El proveedor del servicio de comunicaciones debe conservar la solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, con el fin que el usuario la pueda consultar cuando así lo requiera.

8. 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 del interrogante planteado en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar lo siguiente:

Los operadores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, con tarifas proporcionales y justas. Además, deben poner a disposición de los usuarios los medios de atención físicos, salvo que la interacción entre el operador y el usuario con ocasión de la prestación de los servicios de comunicaciones haya migrado a la digitalización y se le haya informado de manera previa, para la presentación de reclamaciones directas, esto es, peticiones, quejas o recursos, suspensión de servicios, terminación del contrato, dar a conocer al operador las fallas que ostente la prestación del servicio, entre otros. No obstante, lo anterior, el usuario tiene el derecho de acudir en cualquier momento a la línea de atención telefónica del operador.

La cláusula de permanencia mínima puede ser incluida cuando el usuario la ha aceptado y siempre que el operador otorgue un descuento respecto del pago de conexión. Así mismo, dicha cláusula solo podrá pactarse por una sola vez en un término no superior a 12 meses.

Se podrá dar por terminado el contrato si por razones técnicas no es posible continuar con la prestación del servicio, salvo que el usuario decida ceder el contrato. Así mismo, si a la fecha de terminación se encuentra vigente la cláusula de permanencia mínima, el usuario deberá cancelar las sumas proporcionales al tiempo para el cumplimiento de esta.

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.

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ>

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, los puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

Atentamente,

ÁLVARO YÁÑEZ RUEDA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Jhon Canizalez
Revisó: Álvaro Yáñez
Aprobó: Álvaro Yáñez