

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 14-72268- -2-0
DEP: 10 OFICINA ASESORA JURIDICA
TRA: 113 DP-CONSULTAS
ACT: 440 RESPUESTA

FECHA: 2014-05-21 14:57:19
EVE: SIN EVENTO
FOLIOS: 04

Bogotá D.C.

10

Doctor

JUAN DAVID OLARTE TORRES

JEFE OFICINA PARA LA GESTIÓN DE INGRESOS DEL FONDO

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

CR. 7 Y 8 CALLES 12A Y 13 EDF. MURILLO TORO P. 4

BOGOTA D.C. COLOMBIA

Asunto: Radicación: 14-72268- -2-0
Trámite: 113
Actuación: 440
Folios: 04

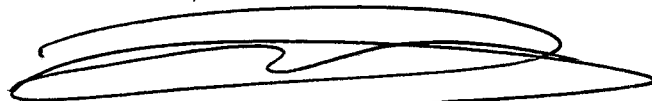
Apreciado Doctor:

En atención a su comunicación remitida con la radicación número 595809 y la cual fuera recibida en esta Oficina Asesora Jurídica el día 4 de abril de 2014, nos permitimos informarle que en la fecha hemos dado respuesta a la petición formulada por el señor Jorge Arturo Acevedo Santos, la cual fuera trasladada parcialmente por su Despacho.

Así mismo, y de acuerdo con su solicitud, adjunto remitimos copia de dicha respuesta.

Quedamos atentos a absolver cualquier inquietud adicional al respecto.

Atentamente,



WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Mariana Naranjo Arango
Revisó: William Burgos Durango
Aprobó: William Burgos Durango

Anexo

Lo anunciado, en tres folios

Bogotá D.C.,

10

Señor
JORGE ARTURO ACEVEDO SANTOS
jaas264@hotmail.com

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 14-072268- -00001-0000	Fecha: 2014-05-21 14:33:03
DEP: 10 OFICINA JURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Asunto: Radicación: 14-072268- -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 Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones trasladó la consulta elevada por el peticionario a efectos de que esta Superintendencia se pronuncie en relación con la siguiente solicitud:

“(...) porque (sic) los operadores celulares no permiten las llamadas alas (sic) lineas (sic) gratuitas. (...)”

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.

Dentro del ámbito de las referidas competencias, a continuación damos respuesta de manera general a su consulta.

Dado que su consulta se refiere de manera general a las líneas gratuitas, la abordaremos desde dos puntos de vista, primero desde la obligación de los proveedores de servicios de comunicaciones de contar con líneas gratuitas para la atención de los usuarios y por otra parte la posibilidad de empresas de ofrecer el servicio de líneas gratuitas de atención a los clientes.

2.1. Mecanismos obligatorios de atención al usuario.

El numeral 11.9 del artículo 11 de la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones señala lo siguiente:

“DEBER DE INFORMACIÓN. Los proveedores de servicios de comunicaciones, desde el momento en que ofrecen la prestación de sus servicios, durante la celebración de los contratos y en todo momento durante la ejecución de los mismos, deben suministrar al usuario información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca error para que los usuarios tomen decisiones informadas, respecto del servicio ofrecido o prestado.

En cuanto a la gratuidad en el suministro de información que se ha mencionado, ésta admite únicamente las excepciones previstas en la presente resolución.

En consecuencia, los proveedores deben como mínimo cumplir con las siguientes reglas: (...)

11.9 Brindar la información a que hace referencia el presente artículo a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, los cuales son las oficinas físicas y virtuales de atención al usuario, y las líneas gratuitas de atención al usuario.

Para tal efecto, el proveedor deberá indicarle al usuario lo siguiente: “Señor usuario, usted tiene derecho a recibir atención a través de los diferentes canales: Nuestras oficinas físicas de atención al usuario, página Web (dirección Web), red social (nombre de la red social y del perfil del proveedor) y línea gratuita de atención al usuario (número gratuito de atención).

PARÁGRAFO: Los operadores móviles virtuales, por la naturaleza de su operación, deberán brindar la respectiva información a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, excepto las oficinas físicas.” (1) (Subraya fuera del texto)

De acuerdo con lo cual, una de las obligaciones de los proveedores de servicios de comunicaciones es contar con una línea de atención gratuita a través de la cual deben suministrar información a los usuarios y adicionalmente recibir y tramitar las PQRs.

2.2. Líneas gratuitas ofrecidas por diferentes empresas.

Como una forma de brindar un canal de comunicación entre las distintas empresas que concurren al mercado a ofrecer bienes y servicios y sus clientes o consumidores, algunas empresas contratan con los proveedores de servicios de comunicaciones líneas de atención gratuitas. En dichas líneas el costo de la llamada es asumido por la empresa que lo contrató y no por el cliente que origina la llamada.

Salvo la norma a la que se hizo referencia en el numeral inmediatamente anterior y la obligación que eventualmente llegare a imponer la regulación de un sector particular, la contratación de dicho servicio es facultativo para las empresas, así mismo, estas últimas pueden decidir si habilitan dicho servicio solamente para llamadas originadas en teléfonos fijos o también para líneas móviles. Por lo cual, es posible que se ofrezca por parte de una empresa el servicio de línea gratuita (01800) desde líneas fijas y no desde líneas móviles.

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 11.9 artículo 11 Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Elaboró: Mariana Naranjo Arango
Revisó y aprobó: William Burgos Durango

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Oficina Asesora Jurídica