

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 14-217461- -00002-0000	Fecha: 2014-11-14 22:35:29
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor
JUAN CARLOS ARANGO CALLE
jnetcomunicaciones@gmail.com

Asunto: Radicación: 14-217461- -00002-0000
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 los inconvenientes que tuvo con un proveedor de servicios de comunicaciones con el que adquirió un equipo terminal para poder utilizar servicios 4G, pero no le fue informado que dicho equipo solo puede ser utilizado en ese proveedor por la asignación del espectro realizada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para este tipo de servicios.

A continuación 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 esta oficina mediante un concepto no puede solucionar situaciones particulares.

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

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 del 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, 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.

El literal e) del numeral 10.1., de la Resolución CRC 3066 de 2011 señala como derecho del usuario de servicios de comunicaciones lo siguiente:

e. Mantener las mismas condiciones acordadas en el contrato, sin que éstas puedan ser modificadas de ninguna manera por parte de su proveedor sin la aceptación previa del usuario.

2.2. Elección de Equipos Terminales

El artículo 4 de la Resolución CRC 3066 de 2011, modificado por el artículo 19 de la Resolución CRC 3530 de 2012 señala lo siguiente:

PRINCIPIO DE LIBRE ELECCIÓN. La elección del proveedor de servicios de comunicaciones, de los equipos o bienes necesarios para su prestación (los cuales deben estar debidamente homologados en los casos determinados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones), de los servicios y de los planes en que se presten dichos servicios, corresponde de manera exclusiva al usuario, tanto al momento de la oferta, como de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo.

Ni los proveedores, ni persona alguna con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de comunicaciones, podrán obligar al usuario a la realización de acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario. Estipulaciones con este alcance, para todos los efectos, se entenderán como no escritas.

Si bien el usuario puede utilizar para la prestación de los servicios de comunicaciones móviles el equipo terminal de su elección, es necesario que durante la compra de dicho equipo, el usuario se cerciore que el mismo sea adquirido en un lugar autorizado para la venta de equipos terminales móviles, de acuerdo con el listado que para el efecto publique el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en su página Web”.

La elección de los equipos terminales corresponde exclusivamente al usuario, así como del proveedor del servicio con quien decida contratar cualquiera de los servicios de comunicaciones. El usuario deberá tener en cuenta que al momento de la adquisición del equipo terminal lo haga en un lugar autorizado para la venta de equipos terminales móviles.

En concordancia con lo anterior, en literal q) del artículo 10.1., modificado por el artículo 7 de la Resolución CRC 3136 de 2011, señala como derecho del usuario de comunicaciones lo siguiente: "Usar con cualquier proveedor el equipo terminal de su elección, que ha adquirido legalmente. Lo anterior, siempre y cuando el equipo cumpla

con los requisitos técnicos de homologación establecidos por la CRC\".

Por su parte, el artículo 106 de la precitada resolución consagra lo siguiente:

MANEJO DE EQUIPOS TERMINALES. Toda persona que comercialice equipos terminales debe suministrar al momento de la venta, por cualquier medio, información sobre dichos equipos, las características y las restricciones de éstos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

Toda solicitud presentada por un usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el proveedor a cualquier título, debe tramitarse en sede de empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen la materia, en especial, el Decreto Ley 3466 de 1982 o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Los usuarios deben abstenerse de alterar los equipos terminales que posean. Sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, la alteración del equipo podrá ser considerada por el proveedor como incumplimiento del contrato.

Por lo anterior, si el usuario adquiere el equipo terminal con el proveedor del servicio, éste tiene la obligación de suministrar la información sobre el equipo, respecto a las características y restricciones, facilidades, opciones de activación y uso en las diferentes redes de comunicaciones.

2.3. Sanciones por el incumplimiento del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones

El numeral 12 del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, establece como infracción: "12. Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales o regulatorias en materia de telecomunicaciones."

En concordancia con lo anterior, el artículo 111 de la Resolución CRC 3066 de 2011, establece lo siguiente:

"Artículo 111. Sanciones. El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de comunicaciones y acarreará las sanciones contempladas por la ley."

El artículo 65 de la Ley 1341 de 2009, establece las siguientes sanciones:

Sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil en que pueda incurrir el infractor, la persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo 64 de la presente ley, será sancionada, además de la orden de cesación inmediata de la conducta que sea contraria a las disposiciones previstas en esta ley, con:

1. Amonestación.

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

2. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales.
(...)

Por lo anterior, cualquier incumplimiento de las disposiciones contempladas en el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones podrá generar la imposición de sanciones como amonestación o multas hasta por el equivalente a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales.

3. Conclusiones

3.1. 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.

3.2. La elección de los equipos terminales corresponde exclusivamente al usuario quien deberá tener en cuenta que al momento de la adquisición del equipo terminal lo haga en un lugar autorizado para la venta de equipos terminales móviles.

3.3. Los proveedores de servicios de comunicaciones como comercializadores de equipos terminales deben informar al usuario al momento de la venta sobre las características y las restricciones de éstos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

3.4. Teniendo en cuenta que de acuerdo a los hechos narrados en su consulta puede existir una posible violación al Régimen Integral de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, esta Oficina Asesora Jurídica dará traslado a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicio de Comunicaciones de esta Entidad, con el fin de adelantar la investigación administrativa correspondiente, si a ello hubiera lugar.

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

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

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 1, 3, 5, 7 y 10
Call Center(571) 592 04 00. Línea gratuita Nacional 01800-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: contactenos@sic.gov.co
Bogotá D.C. - Colombia

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