

Bogotá D.C., 3 de agosto de 2022

Asunto: Radicación: 22-245035
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 14

[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]

Cordial Saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el Título II 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 radicada ante esta Entidad por la cual solicita:

“Tengo una Microempresa de Comunicación, suscribí con un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que es una gran empresa, un contrato de prestación de servicios en el cual al momento de la orden de servicios me adherieron a una clausula (sic) de permanencia de 36 meses, por pandemia y la situación económica ya no se puede sostener la relación contractual además de que la calidad del servicio por parte del proveedor a (sic) disminuido afectando mi microempresa ya que varios usuarios por esta razón se han visto en la necesidad de retirarse ocasionándome un daño económico. Les indico que me voy a retirar y me contestan que no se puede por las clausulas (sic) de permanencia. y (sic) que ellos no están obligados a respetar el régimen de protección a usuarios, pues no aplica a ellos, por la mediación del contrato de prestación de servicios suscrita, muy a pesar de que yo sea una micro empresa. Les indico que mejoren la calidad del servicio y contestan que ellos no están obligados porque el régimen de protección a usuarios no les aplica. Y que tampoco repararan daños ocasionados por falta del servicio y calidad del servicio porque se tiene el entendido de que existe es una relación comercial entre empresarios y no de usuarios, y a pesar de que yo sea microempresa el régimen de protección no aplica. Consulto la resolución 5111 del 24 de febrero de 2017 que



establece el régimen de protección al usuario a la micro y pequeña empresa, pero parece que es una ley que no aplica, ya que la cámara de comercio establece que soy microempresario como se establece en el certificado de representación y existencia, al igual que en el registro RUES. los derechos que pretendo reclamar con el régimen son el principio de Favorabilidad, Continuidad del servicio y Terminación del Servicio en Cualquier Momento, entonces como microempresario que documento o certificación se necesita para que el régimen de protección entre a mediar en la relación contractual que tengo y ante que autoridad lo hago efectivo. Vía de funcionamiento de la protección.”.

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 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 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.

3.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL RÉGIMEN INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

El párrafo del artículo 2.1.1.1., de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala lo siguiente:

“El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.

No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: (i) cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan”.

(Negritas fuera de texto)

De lo anterior se infiere que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, no es aplicable a los eventos en que las condiciones técnicas, comerciales, económicas y jurídicas para la prestación del servicio sean pactadas por mutuo acuerdo entre el proveedor y el usuario de manera particular y directa, lo anterior, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.

Ahora bien, el proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios no pueden pactar la no aplicación del régimen de protección de usuarios de comunicaciones, entre otros eventos, en los que sea suscrito por una micro o pequeña empresa definidas en el artículo 2.2.1.13.2.2, del Decreto 1075 de 2015, para lo cual, se tendrá como criterio exclusivo los ingresos por actividades ordinarias anuales de la respectiva empresa, el cual variará dependiendo del sector económico en el cuál la empresa desarrolle su actividad. en los siguientes términos:

1. Para el sector manufacturero:

Microempresa: Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a veintitrés mil quinientos sesenta y tres Unidades de Valor Tributario (23.563 UVT).



Pequeña Empresa: Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a veintitrés mil quinientos sesenta y tres Unidades de Valor Tributario (23.563 UVT) e inferiores o iguales a doscientos cuatro mil novecientos noventa y cinco Unidades de Valor Tributario (204.995 UVT).

2. Para el sector servicios:

Microempresa: Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a treinta y dos mil novecientos ochenta y ocho Unidades de Valor Tributario (32.988 UVT).

Pequeña Empresa: Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a treinta y dos mil novecientos ochenta y ocho Unidades de Valor Tributario (32.988 UVT) e inferiores o iguales a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y uno Unidades de Valor Tributario (131.951 UVT).

3. Para el sector de comercio:

Microempresa: Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a cuarenta y cuatro mil setecientos sesenta y nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT).

Pequeña Empresa: Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a cuarenta y cuatro mil setecientos sesenta y nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos treinta y un mil ciento noventa y seis Unidades de Valor Tributario (431.196 UVT).

Es importante mencionar que, la empresa cuya actividad principal no corresponda exclusivamente a uno de los anteriores sectores, los rangos a aplicar serán aquellos previstos para el sector manufacturero. Así mismo, y respecto a los ingresos de la empresa que provengan de más de uno de los sectores mencionados con anterioridad, se considerará la actividad del sector económico cuyos ingresos hayan sido más altos.

3.2. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

La Resolución CRC 5111 de 2017¹, incorporada en la Resolución CRC 5050 de 2016 define en su Título I el contrato de prestación de servicios de comunicaciones en los siguientes términos:

¹ Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones

“CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: Acuerdo de voluntades entre el usuario, y el proveedor de servicios de comunicaciones u operador del servicio de televisión por suscripción, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de los servicios de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.

Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato”.

En consecuencia, el contrato de prestación de servicios de comunicaciones establece los derechos y obligaciones que se derivan para el usuario y para el proveedor del servicio de comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación vigente, corresponde al proveedor del servicio de comunicación la prestación del servicio en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia, y en el caso del usuario de los servicios de comunicaciones la obligación principal de realizar pago de los servicios solicitados en el tiempo acordado y el uso racional del mismo.

3.3. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

El artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone lo siguiente, respecto a la terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones:

“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”.

En consecuencia, el usuario podrá terminar el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas presentando la solicitud al proveedor de servicios de comunicaciones, con la manifestación simple de querer hacerlo de manera verbal o escrita y por cualquier medio dispuesto por el proveedor del servicio para ello, sin que se le exijan explicaciones, requisitos innecesarios.

Esa solicitud debe ser realizada con una anticipación de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación, para que el proveedor del servicio **interrumpa el servicio y su facturación al vencimiento del periodo de facturación respectivo**. El proveedor del servicio de comunicaciones debe conservar la solicitud de terminación del contrato o suspensión del servicio, con el fin de permitir al usuario su consulta cuando así lo requiera.

3.4. CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA EN SERVICIOS DE COMUNICACIONES

El capítulo I de la Resolución CRC 5050 de 2016², define la cláusula de permanencia así:

“CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIOS DE COMUNICACIONES: *Estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, por medio de la cual el usuario que celebra el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en ningún caso se constituirán en multas o sanciones. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año y no podrá renovarse ni prorrogarse”.*

3.4.1. Cláusula de permanencia mínima en servicios de comunicaciones fijos (telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción)

El artículo 2.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016³ dispone lo siguiente:

“CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS. *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*

² Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones

³ Incorpora la Resolución CRC 5111 de 2017

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.

En el momento de la instalación del servicio el operador deberá informar al usuario sobre los elementos que suministra para dicha instalación.

Cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima, el usuario encontrará la siguiente información en el contrato y en su factura mensual: (i) el valor total del cargo por conexión; (ii) la suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión; (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima. Adicionalmente, en la factura encontrará el valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo periodo de facturación. En el contrato encontrará dicho valor para todos los periodos de facturación.

La información de que trata el inciso anterior, podrá ser consultada por el usuario en cualquier momento a través de los medios de atención del operador.

Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo deberá pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, la cual el operador deberá descontar mensualmente de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado”.

Por lo anterior, la cláusula de permanencia mínima se encuentra vigente y podrá pactarse en los contratos de los servicios de comunicaciones fijos (telefonía fija, acceso fijo a internet y televisión por suscripción) reuniendo las siguientes condiciones:

- (i) Debe mediar aceptación por parte del usuario.
- (ii) **No podrá exceder de doce (12) meses.**
- (iii) Se pactan únicamente cuando se otorgue un descuento en el valor del cargo por conexión⁴ o la posibilidad de un pago diferido del mismo.

⁴ Definido en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 así: “CARGO POR CONEXIÓN: Valor que incluye



- (iv) El valor del cargo por conexión deberá descontarse mensualmente de forma lineal y dividido en los meses de permanencia.
- (v) El monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor que la suma de los cargos mensuales faltantes por pagar del cargo por conexión y nunca se puede cobrar el valor de las tarifas de servicios dejados de recibir por retiro anticipado.
- (vi) En el momento de la instalación del servicio, se le debe informar al usuario sobre los elementos suministrados por el proveedor y/u operador para dicha instalación.
- (vii) En la oferta siempre se le deberá ofrecer al usuario el mismo plan que está solicitando sin cláusula de permanencia, explicándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor a pagar mensualmente por el servicio de comunicaciones prestado.
- (viii) En cualquier momento, incluido el de la oferta, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario (Oficinas físicas, oficinas virtuales y líneas de atención al usuario) debe suministrarse toda la información asociada a las condiciones en que opera la cláusula de permanencia mínima.
- (ix) Se debe informar en el contrato y en su factura mensual: el valor total del cargo por conexión; la suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión y las fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima.

En consecuencia, si el usuario de servicios de telecomunicaciones decide dar por terminado el contrato de manera anticipada, solo deberá pagar el valor que a la fecha de la terminación del contrato debe, es decir, la suma de los cargos mensuales faltantes por pagar del cargo por conexión. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado.

3.5. DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

El artículo 2.1.1.2.3., consagra el principio de calidad en los servicios de telecomunicaciones así:

“Calidad. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los

únicamente los costos asociados a la conexión de los servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión e instalación del servicio. Si se prestan varios servicios de comunicaciones sobre una misma red de acceso, el cargo por conexión corresponde al valor de la conexión e instalación de un servicio más los costos incrementales en que se pueda incurrir por conectar los otros servicios a la red de acceso común”.



niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación”.

En concordancia con lo anterior, los usuarios tienen derecho a que se les compense por la deficiencia en la prestación de servicio de telecomunicaciones, de conformidad con el artículo 2.1.11.1 y siguientes de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual expresa:

“ARTÍCULO 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET. *El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática por deficiencias en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo las siguientes reglas:*

2.1.11.1.1. *Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.*

(...)”

En consecuencia, cuando se presente una falta de disponibilidad de red, los operadores deberán aplicar las reglas de compensación, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al operador, así: (i) En redes unidireccionales, es decir, aquellas en las cuales la transferencia de información es posible en un sentido solamente (fijado previamente), se aplicará la compensación ante el reporte de dicha falta por parte del usuario o en razón a la solicitud de compensación correspondiente; y (ii) en redes bidireccionales, es decir, aquellas en las que la transferencia de información puede efectuarse simultáneamente en los dos sentidos entre dos puntos, se aplicará la compensación de manera automática sin que medie la solicitud del usuario.

Para tal fin, los operadores deberán aplicar las siguientes reglas:

- i) Desconexión del servicio, por parte del operador, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.
- ii) Bloqueo, por parte del operador, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer de servicio, por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.
- iii) Falta de disponibilidad del servicio, en la que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a 48 horas luego de detectarse la interrupción. Salvo los eventos de fuerza mayor y caso fortuito.
- iv) Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el operador, y que no le permitan al usuario hacer uso del



servicio. La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del operador.

v) Las demás causales previstas de manera expresa en la presente resolución.

El tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que esta se presente y hasta el momento en que se restablece el servicio. Para los usuarios bajo la **modalidad prepago**, el operador deberá realizar la compensación dentro del siguiente periodo de facturación, posterior a la identificación de la falla. Para los usuarios bajo la modalidad prepago, la compensación deberá efectuarse dentro de los 30 días calendario contados a partir de la identificación de la falla.

Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la **modalidad pospago** el operador deberá proceder a la compensación por falta de disponibilidad de red, a través del descuento que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor por hora del plan tarifario mensual al que está suscrito el usuario. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación.

3.6. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS EN LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

El artículo 2.1.2.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, entre ellos, el siguiente:

“Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica), recibir atención integral y una respuesta oportuna. (...)”

(Subrayas y negrillas fuera de texto)

El artículo 2.1.24.1., de la Resolución CRC 5050 de 2016 define las peticiones, quejas y recursos en los siguientes términos:

“PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS (PQR). Se entiende por:

2.1.24.1.1. Petición: Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.

2.1.24.1.2. Queja o reclamo: Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.



2.1.24.1.3. Recurso: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación)”.

Los usuarios de los servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos de manera verbal o escrita sobre el servicio contratado de manera personal o a través de un tercero sin necesidad de presentación personal o autenticación de documentos y los proveedores de servicios están en la obligación de recibir, atender, tramitar y responder de manera, eficiente, oportuna, expedita, sustentada y adecuada.

Los usuarios de los servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos de manera verbal o escrita sobre el servicio contratado de manera personal o a través de un tercero sin necesidad de presentación personal o autenticación de documentos y los proveedores de servicios están en la obligación de recibir, atender, tramitar y responder de manera, eficiente, oportuna, expedita, sustentada y adecuada.

Cuando el usuario haya presentado una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) tiene derecho a consultar el estado del trámite a través de cualquiera de los mecanismos de atención del usuario, suministrando el Código Único Numérico –CUN- que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR, cuando esta corresponda a los servicios de telefonía o internet; y el número de radicado cuando esta corresponda al servicio de televisión.

3.6.1. Procedimiento para las peticiones, quejas y recursos en los servicios de telecomunicaciones

El Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, 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 y en subsidio el de apelación 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 2.1.24.5., de la Resolución CRC 5050 de 2016, 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 Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los proveedores de servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada, respecto al ofrecimiento de servicios de comunicaciones, la celebración del contrato, su ejecución y en la terminación del mismo.

El mencionado régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red **y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas** han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y **que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.**



El proveedor del servicio de telecomunicaciones y los usuarios no pueden pactar la no aplicación del régimen de protección de usuarios de comunicaciones, entre otros eventos, en los que sea suscrito por una micro o pequeña empresa de acuerdo a las definiciones consagradas en el artículo 2.2.1.13.2.2, del Decreto 1075 de 2015. Para lo cual, se tendrá como criterio exclusivo los ingresos por actividades ordinarias anuales de la respectiva empresa, el cual variará dependiendo del sector económico en el cuál la empresa desarrolle su actividad.

Las empresas deberán acreditar su tamaño empresarial mediante certificación donde conste el valor de los ingresos por actividades ordinarias al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, o los obtenidos durante el tiempo de su operación, mediante certificación expedida por el representante legal o el contador o revisor fiscal, si están obligadas a tenerlo⁵.

- El usuario que celebró el contrato de servicios de comunicaciones podrá terminar el contrato en cualquier momento, presentando la solicitud al proveedor de servicios de comunicaciones, con la manifestación simple de querer hacerlo de manera verbal o escrita y por cualquier medio dispuesto por el proveedor del servicio para ello.

Esa solicitud debe ser realizada con una anticipación de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación, para que el proveedor del servicio interrumpa el servicio al vencimiento del periodo de facturación respectivo. El usuario de servicios de comunicaciones podrá consultar la solicitud de terminación del contrato.

- La cláusula de permanencia mínima se encuentra vigente y podrá pactarse **en los contratos de los servicios de comunicaciones fijos (telefonía fija, acceso fijo a internet y televisión por suscripción)**, solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima **no puede ser superior a 12 meses**. Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo deberá pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado.

- Los operadores de redes y servicios deben prestar el soporte técnico para corregir las deficiencias en la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados. **Ante 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 de acuerdo a la modalidad contractual.**

- Los usuarios de los servicios de comunicaciones pueden presentar las peticiones, quejas y recursos sobre la facturación antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha

⁵ Artículo 2.2.1.13.2.4., del decreto 1075 de 2015.



el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.

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. Cabe recordar que el usuario tiene el derecho a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición **ante el proveedor del servicio, si la respuesta es desfavorable el operador dará traslado a esta Superintendencia para resolver el recurso de apelación.**

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 YAÑEZ RUEDA.
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carolina Garcia
Revisó: Álvaro Yáñez
Aprobó: Álvaro Yáñez

