

Cartilla para Usuarios de Telecomunicaciones

© Grupo de Acciones Publicas Icesi GAPI

Cali / Universidad Icesi, 2020

© Universidad Icesi

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

Noviembre de 2020, primera edición.

ISSN XXXX-XXXX (en línea)

Rector

Francisco Piedrahita Plata

Secretaria General

Maria Cristina Navia Klemperer

Director Académico

José Hernando Bahamón Lozano

Director del GAPI

Jorge Andres Illera Cajiao

Coordinadora del GAPI

Paula Andrea Cerón Arboleda

Asistente Editorial GAPI

Juliana Guerrero

Diseño y diagramación

Raquel Muñoz Naranjo

Info GAPI

Calle 18 No. 122-135 (Pance), Cali - Colombia

Tel.: +57 (2) 555 2334

E-mail: paula.ceron@correo.icesi.edu.co

www.icesi.edu.co/centros-academicos/gapi

Hecho en Colombia / Made in Colombia

Cartilla para usuarios de telecomunicaciones



TABLA DE CONTENIDO

Glosario	6
Introducción	7
Derechos del Consumidor	8
Sobre la garantía del consumidor	9
Petición	12
Queja	13
Recurso de Reposición y Apelación	14
Denuncia	16
Demanda de protección al consumidor	17
Casos y ejemplos	19
Bibliografía	23

GLOSARIO*

Denuncia: Manifestación de un grupo de personas que busca proteger un interés colectivo en materia de servicios telecomunicaciones.

Derecho colectivo: Son derechos que hacen parte de un grupo de personas, es decir, ninguno puede reclamarlo como suyo individualmente, solo pueden reclamarse con varias personas.

Días hábiles: Son los días de la semana (lunes, martes, miércoles, jueves y viernes) sin contar los días entre semana festivos y tampoco los fines de semana (sábado y domingo).

Expediente: Toda la información que el proveedor posee respecto de la queja presentada por usted como usuario. Esta debe contener la queja, la respuesta de la queja, el recurso de reposición y en subsidio de apelación, la respuesta de la reposición y cualquier otro documento que se haya aportado desde que inició la PQR.

Petición: Cualquier solicitud asociada al servicio prestado por el proveedor, mediante la cual se exige cualquier derecho derivado del contrato de comunicaciones, por ejemplo, el derecho a recibir el servicio en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia.

Proveedor: Empresa que ofrece los servicios de telecomunicaciones como, por ejemplo, servicios de telefonía e internet móvil o fijo.

Queja: Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad frente a la calidad en la atención al usuario, facturación, forma y condiciones en las que se ha prestado o dejado de prestar los servicios.

Telecomunicaciones: Sistema de transmisión y recepción a distancia de señales de diversa naturaleza por medios electromagnéticos.

Usuario: Persona que adquiere productos o servicios de telecomunicaciones para su consumo.

**Con el fin tener pleno entendimiento a los conceptos emitidos en esta cartilla, tenga en cuenta las definiciones aquí expuestas.*

Autores:

Juliana Guerrero Morales
Sebastián Camilo Salinas
Julián Vásquez
Aura Karina Cardona
Felipe Madroñero
Paula Andrea Cerón

Revisión:

Jorge Andrés Illera
Paula Andrea Cerón
Juliana Guerrero Morales



En Colombia, en el año 2019 el 64% de los hogares tienen acceso a internet, el 50% de la población tiene acceso a un celular y el 25% de estas personas tiene acceso a internet desde su teléfono móvil¹. Es decir, que gran parte de los habitantes posee acceso a internet desde diferentes medios, ya sea a través de Wi-Fi, red o datos móviles. Estos servicios son prestados a través de proveedores como Claro que tiene el 49.34% de la participación en el mercado, Movistar que tiene el 23.39%, Tigo con el 17.52% y otras empresas tienen el 9.76%². En resumen, tres proveedores poseen el 90,25% de la participación en este mercado, lo cual se cataloga como un oligopolio. Por esto, los consumidores se encuentran en una posición totalmente desequilibrada, por lo cual el Estado interviene en este sector mediante la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante, SIC), que es la entidad legitimada para investigar y sancionar conforme a la regulación especial establecida por la Ley 1341 de 2009, la Resolución CRC 3066 de 2011 y las demás resoluciones que la adicionen o complementen.

La Resolución CRC 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de las Comunicaciones, la cual establece los derechos y deberes que se deben aplicar en todo momento de la relación entre usuarios y proveedores. Dentro de estos derechos, se encuentran la posibilidad de presentar solicitudes a las empresas que prestan los servicios de telecomunicaciones, ya sea para manifestarle su inconformidad frente a la prestación del servicio, pago, facturación, entre otras diferentes situaciones, que pueden generar molestias o incomodidades a los usuarios.

Estos derechos se denominan Peticiones, Quejas o Reclamos (en adelante PQR) y es importante conocerlas puesto que permiten comprender qué es y cuándo se presenta es una Petición, una Queja o los Recursos; el tiempo que tienen los proveedores para responder las solicitudes; que sucede si no responden; qué pasaría si el usuario considera que no está de acuerdo con la respuesta, entre otras situaciones, que, conociéndolas previamente, permitirían un mejor ejercicio de los derechos que poseemos como consumidores de los servicios de telecomunicaciones.

El propósito de la cartilla es brindarle a la ciudadanía, en general, información sobre los derechos que poseen como usuarios de servicios de telecomunicaciones; así como exponer una guía práctica acerca de los principales mecanismos contemplados en nuestro ordenamiento jurídico para la defensa de sus derechos, con el fin que conozcan las herramientas jurídicas para acudir ante las empresas de telecomunicaciones y ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), según el caso.

¹https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/CP_ECV_2017.pdf

²<https://www.dinero.com/economia/articulo/operadores-moviles-con-mayor-participacion-en-colombia/243808>

Derechos del consumidor

Según el artículo 3º de la Ley 1480 de 2011, los derechos generales de todo consumidor son:

- Recibir productos de calidad y seguros.
- Recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan en el mercado, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.
- Recibir protección contra la publicidad engañosa.
- Reclamar directamente ante el productor o proveedor la reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos.
- Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.
- Elegir libremente los bienes y servicios que están en el mercado.
- Organizarse y asociarse con otros consumidores para proteger sus derechos e intereses.
- Informar, divulgar y educar en los medios masivos de comunicación sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.
- Recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacerlos efectivos y demás materias relacionadas.
- Ser tratado equitativamente y de manera no discriminatoria.





Sobre la garantía del producto

¿Qué es?

Es la obligación temporal y solidaria que tienen a cargo los productores y proveedores de responder al consumidor por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que producen o proveen.

Calidad: conformidad de un producto con las características que le son propias y las que le atribuye la información suministrada por su fabricante, comercializador y/o proveedor. Respecto a los servicios de telecomunicaciones, se refiere al deber de los proveedores de prestar los servicios en forma continua y eficiente, incluyendo la calidad en la atención a los usuarios.

Idoneidad: capacidad de un producto de satisfacer las necesidades para las cuales ha sido fabricado o comercializado.

Seguridad: cualidad de un producto de no generar riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores en condiciones normales de uso.

Las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad de un producto son las establecidas por:

- Los reglamentos técnicos.
- La información que del mismo suministre su productor y/o proveedor.
- Las exigencias ordinarias y habituales del mercado.

¿Cuál es su término? El que indique la autoridad competente o el que anuncie el productor o proveedor, y en caso de que estos guarden silencio, el término de la garantía para productos nuevos se entiende que es de un (1) año.

El término de la garantía empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor, y se suspenderá mientras este se encuentre privado del uso del producto debido a la efectividad de la garantía.



¿Qué beneficios incluye?

- La reparación gratuita del producto, su transporte de ser necesario y el suministro oportuno de repuestos.
- El suministro de instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización del producto.
- Asistencia técnica para la instalación, mantenimiento y utilización del producto.
- La entrega material del producto y cuando corresponda, el registro correspondiente.
- Disponer de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, aún después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente y a falta de este, el anunciado por el productor o proveedor.

¿En qué casos el productor y el proveedor no deben responder por ella?

Cuando el defecto o las malas condiciones de calidad, idoneidad y seguridad del producto hayan sido provocadas por:

- Un hecho de la naturaleza o cualquier acontecimiento que haya sido imposible de prever y evitar por parte del productor o proveedor.
- El uso indebido del producto por parte del consumidor.
- El incumplimiento por parte del consumidor de las instrucciones de instalación, mantenimiento y utilización indicadas en el manual del producto y la garantía, siempre y cuando estén en idioma español.
- El hecho de un tercero.



¿Cuántos tipos existen?

- Garantía legal: es la obligación a cargo de todo productor y proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos que producen o comercializan, y que ya está incluida en el precio del producto.
- Garantía suplementaria: es aquella en virtud de la cual, ya sea de forma gratuita o a cambio de un valor adicional al precio del producto, el productor o proveedor amplía la cobertura de la garantía legal. La garantía suplementaria tiene que ser aceptada expresamente y por escrito por el consumidor.

¿Es necesario tener la factura del producto para exigirla?

No, los productores y proveedores no pueden condicionar la efectividad de la garantía a la presentación de la factura por parte de los consumidores.



Petición

¿Qué es?

La petición es cuando usted le solicita a su proveedor cualquier derecho derivado del contrato que ustedes celebraron. Su petición debe ser clara, concreta y entendible. Por ejemplo, si usted quiere saber información que su proveedor posee ya sea por promociones, beneficios, descuentos, etc., o quiere solicitar nuevos servicios, usted puede presentar una petición. (Art. 2.1.24.1 Resolución CRC 5050 de 2016, incorporado por la Resolución CRC 5111 de 2017).

¿Ante quién debo presentar la petición?

Ante su proveedor de servicios de telecomunicaciones.

¿Dónde debo presentar la petición?

Usted puede presentar la petición en las oficinas físicas de su proveedor. También, por medio de una llamada al número de atención a usuarios que su proveedor posea. Igualmente, puede presentar una petición en las páginas web que tiene su proveedor o en las páginas de oficiales de Facebook que disponen cada proveedor.

¿Cuánto tiempo tiene para responder?

El proveedor tiene 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación.

¿Qué sucede si no responde mi petición? Si el proveedor no responde la petición en el término de quince 15 días hábiles, entonces se entiende que la misma fue resuelta de forma favorable; esto se conoce como silencio administrativo positivo. En esta situación, el proveedor tiene la obligación de materializar la petición, es decir, cumplir con lo solicitado dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento de los 15 días hábiles. Si no lo hace, usted puede solicitar a Superintendencia de Industria y Comercio para que obligue al proveedor a materializar de forma favorable a sus intereses la petición.

Queja

¿Qué es?



Es cualquier manifestación de inconformidad que usted le presente a su proveedor respecto de la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos. Su queja debe ser clara, concreta y entendible. Por ejemplo, los servicios que usted contrató con su proveedor funcionan un día sí y el otro no; usted considera que hay problemas con los valores o ítems que aparecen en la factura; entre cualquier otra inconformidad que usted posea, puede presentar una queja. (Art. 2.1.24.1.2 Resolución CRC 5050 de 2016, incorporado por la Resolución CRC 5111 de 2017).

¿Ante quién debo interponerla?

Ante su proveedor de servicios de telecomunicaciones.

¿Dónde debo presentar la queja?

Usted puede presentar la queja en las oficinas físicas de su proveedor; por medio de una llamada al número de atención a usuarios que su proveedor posea. Igualmente, puede presentar la queja en las páginas web que tiene su proveedor o en las páginas oficiales de Facebook que disponen cada proveedor.

¿Cuánto tiempo tiene para responder?

El proveedor tiene 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación.

¿Qué sucede si no responde mi queja?

Si el proveedor no responde la queja en el término de quince 15 días hábiles, entonces se entiende que la misma fue resuelta de forma favorable; esto se conoce como silencio administrativo positivo. En esta situación, el proveedor tiene la obligación de materializar la queja, es decir, cumplir con lo solicitado dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento de los 15 días hábiles. Si no lo hace, usted puede solicitar a Superintendencia de Industria y Comercio para que obligue al proveedor a materializar de forma favorable a sus intereses la queja.

Recurso de reposición y apelación

¿Qué es?

Es la manifestación de inconformidad del usuario de la decisión tomada respecto de la queja presentada ante su proveedor. Mediante la reposición, usted busca que el proveedor revise esa decisión. Es decir, el proveedor mirará la decisión y puede hacer dos cosas, la primera es cambiar la decisión negativa y conceder de forma favorable lo pedido en la queja. La segunda cosa que puede hacer es mantener su decisión, lo que significa que lo solicitado en la queja será negado. En este segundo escenario, opera la apelación pues busca que sea la Superintendencia de Industria y Comercio quien revise la decisión. (Art. 2.1.24.1.3 Resolución CRC 5050 de 2016, incorporado por la Resolución CRC 5111 de 2017).



¿Ante quién debo interponerla?

Ambos recursos deben presentarse al mismo tiempo y en el mismo documento bajo el nombre de: recurso de reposición y en subsidio de apelación. Estos deben ser presentados ante el proveedor, quien está en la obligación de presentar la apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en caso responder la reposición reafirmando la negativa de lo solicitado en la queja.

¿Dónde debo presentar la petición?

Usted puede presentar el recurso de reposición y en subsidio de apelación en las oficinas físicas de su proveedor. También, por medio de una llamada al número de atención a usuarios que su proveedor posea. Igualmente, puede presentar el recurso de reposición y en subsidio de apelación en las páginas web que tiene su proveedor o en las páginas de oficiales de Facebook que disponen cada proveedor.

¿Cuánto tiempo tiene para responder?

Este recurso puede presentarse dentro de los 10 días siguientes a aquél en que el proveedor le ponga en conocimiento su respuesta a la queja. El proveedor tiene 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación para responder. Si la respuesta de la reposición es negativa, el proveedor tiene máximo 5 días hábiles para enviar el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio.



Denuncia

¿Qué es?

Es una actuación dirigida a proteger el interés general y el derecho colectivo de los consumidores. Mediante esta, usted busca que la Superintendencia de Industria y Comercio realice una investigación que puede dar como resultado que se multe al proveedor. Es importante tener en cuenta que mediante la denuncia usted no recibirá ningún reconocimiento particular.

¿Ante quién debo interponerla?

Se presenta ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

¿Cómo puedo interponerla?

En la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio debe registrarse con sus datos personales.

Para ingresar, entra al siguiente enlace:

<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/registroUsuarios/usuarioEdita/MQ==/0/0/0/NDQ0/0/0/0/0> o busca en Google lo siguiente "SIC denuncia", luego abre el primer enlace que le aparece y seleccione la opción de "denunciar" y proceda a crear una cuenta, si es que no la tiene. Después de llenar la información solicitada por la página, proceda a realizar la denuncia.

Demanda de protección al consumidor

¿Qué es?

Es una acción jurisdiccional de interés particular a la que tiene derecho toda persona que considere que han sido vulnerados sus derechos como consumidor.



¿Cómo se presenta?

La demanda puede presentarse de forma física en las oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá, ubicadas en la Carrera 13 No. 27 – 00, piso 3, o también puede presentarse de forma virtual ingresando en el siguiente enlace: <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DemandasProteccion/>

¿Para qué sirve?

1. Sirve para hacer efectiva la garantía de un bien o servicio y obtener con ello:
 - 1.1. La reparación del bien y, en caso de que el bien no se pueda reparar o se vuelva a dañar después de haber sido reparado:
 - 1.1.1. El cambio del bien por uno nuevo (en este caso el nuevo bien tendrá su propia garantía, con las mismas condiciones y por el mismo término que la anterior) o,
 - 1.1.2. La devolución del dinero pagado por el bien.
 - 1.2. La correcta prestación del servicio.
 - 1.3. La devolución del dinero pagado por el servicio.

2. Sirve para obtener la indemnización de los perjuicios ocasionados por la difusión de publicidad o información que resulta engañosa por no corresponder a la realidad del respectivo producto o servicio, o porque su mensaje o contenido es insuficiente, de manera que induce o puede inducir al consumidor a error o confusión.
3. Sirve para obtener la indemnización de los perjuicios derivados de la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, como por ejemplo los que prestan lavanderías, parqueaderos, talleres de reparación, entre otros.
4. Sirve para obtener la indemnización de perjuicios provocados por cláusulas abusivas incluidas por el productor o proveedor en los contratos de adhesión, que son aquellos cuyas condiciones el consumidor no puede negociar, sino solo aceptar o rechazar.
5. En general, sirve para solicitar la protección de los derechos del consumidor, por la violación directa de las normas generales y especiales que existen sobre esta materia, como por ejemplo la Resolución 3066 de 2011 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para el caso de los consumidores de servicios de telecomunicaciones.

¿Contra quién se dirige?

Se dirige contra el fabricante y/o proveedor del respectivo bien o servicio.

¿Antes de demandar debo cumplir algún requisito?

Sí, antes de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio el consumidor debe presentar un reclamo directo ante el productor o proveedor del producto defectuoso, poniendo en su conocimiento la situación que considera lesiva de sus derechos. El productor o proveedor cuenta con quince (15) días hábiles para responder el requerimiento.

¿Se necesita abogado?

No es necesario tener abogado cuando el valor de las pretensiones no excede cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

CASOS



Gapita y Gapito



Fui a la oficina de mi operador para cambiar mi plan de telefonía móvil de postpago a prepago, pero el asesor me dijo que para hacerlo debía pagar \$30.000. ¿Es legal que el operador me cobre?

R/ No, ningún operador puede cobrar por realizar un cambio de plan, según la Resolución 5050 de 2016, Art. 2.1.4.14.

Quiero cancelar mi plan de datos móviles pero el proveedor me dice que no puedo porque existe una cláusula de permanencia en el contrato. ¿Dicho proceder el legal?



R/ No, pues las cláusulas de permanencia mínima para servicios móviles están prohibidas.



Quiero cancelar el servicio de internet de mi casa, pero el proveedor me dice que no puedo porque existe una cláusula de permanencia en el contrato. ¿Dicho proceder es legal?

R/Depende, pues las cláusulas de permanencia mínima para servicios fijos están permitidas siempre y cuando se trate de planes que financian o subsidian el cargo por conexión, equipos o descuentos en el plan, y su duración no supere un año.



Quiero cancelar un servicio de telecomunicaciones, pero el proveedor manifiesta que no puede porque no se ha configurado ninguna causal de terminación. ¿Es eso cierto?

R/ No, el usuario puede solicitar la terminación del servicio en cualquier momento, manifestando su intención a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por el proveedor, sin que este pueda oponerse o solicitarle una justificación para su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios, salvo el cumplimiento de la cláusula de permanencia mínima (cuando es procedente), devolución de equipos o pago de saldos pendientes.

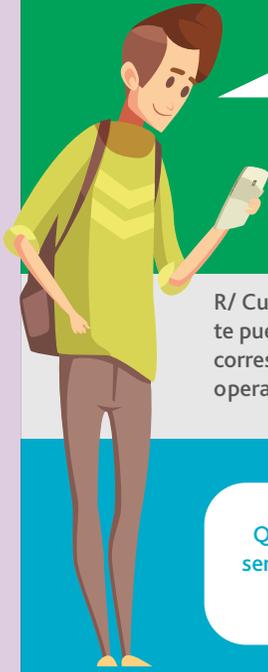
El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario haya presentado dicha solicitud con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el período siguiente generando el cobro correspondiente por el servicio.



Un operador aumentó el valor de mi plan sin mi autorización. ¿Podía hacer eso?

R/ No, los operadores están en la obligación de informar claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, señalando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación en el contrato. Antes de aplicar incrementos, el operador debe informar al usuario al menos 5 días hábiles antes de la finalización del período de facturación en curso, pudiendo este terminar el contrato en caso de que no esté de acuerdo con la nueva tarifa.

Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le permite a este terminar el contrato sin tener que pagar suma alguna a favor del respectivo operador.



Ya pagué la factura pendiente y el proveedor ahora quiere cobrarme por reestablecerme el servicio. ¿Puede hacerlo?

R/ Cuando el servicio sea suspendido por no pago, el operador te puede cobrar un valor de reconexión, el cual debe corresponder estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión.



Quiero solicitar la suspensión temporal del servicio de telecomunicaciones que contrate. ¿Es posible hacerlo?

R/ El usuario puede solicitar la suspensión del contrato (para que el servicio no le sea prestado y por ende no facturado) hasta por 2 meses (periodos de facturación) durante el transcurso de 1 año.



Mientras estaba de viaje en otro país mi operador móvil me facturó el servicio de Roaming internacional sin que yo lo hubiera autorizado. ¿Dicho proceder se ajusta a derecho?

R/ El operador sólo podrá activar los servicios de Roaming Internacional cuando el usuario que celebró el contrato haya hecho la solicitud expresa a través de cualquier canal de atención. El usuario puede escoger si activa el servicio por demanda o de forma permanente, así como el límite de gasto en dinero del servicio de datos.

Bibliografía

- Constitución Política de Colombia [Const.] (1991) Artículo 23 [Título II]. 2da Ed. Legis.
- Congreso de Colombia. (30 de junio de 2015) Ley que regula el Derecho Fundamental de Petición [Ley 1755 de 2015].
- Congreso de Colombia. (30 de julio de 2009) Ley que define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro. [Ley 1341 de 2009].
- Congreso de Colombia. (12 de octubre de 2011). Ley que expide el Estatuto del Consumidor. [Ley 1341 de 2009].
- Comisión de Regulación de Comunicaciones (18 de mayo de 2011). Resolución. [Resolución CRC 3066 de 2011]. Recuperado de: <https://www.crcm.gov.co/resoluciones/00003066.pdf>
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. Resolución. [Resolución CRC 5111 de 2017]. Recuperado de: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjurMantenimiento/normas/Norma1.jsp?i=71008>
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. Resolución. [Resolución CRC 5050 de 2016]. Recuperado de: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/resolucion-crc-5050-de-2016>

