



**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RESOLUCIÓN NÚMERO 19012 DE 2020

(21/04/2020)

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Constitución Política, la Ley 1341 de 2009¹, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que la Constitución Política de Colombia, establece en su artículo 2°, como fin esencial del Estado, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los derechos de los colombianos:

*“Artículo 2o. Son fines esenciales del Estado: **servir a la comunidad, promover la prosperidad general** y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.*

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”. (Negrilla fuera del texto original).

SEGUNDO. Que el artículo 78 la Constitución Política prevé la protección al consumidor desde la perspectiva de un sistema de libre mercado, al mismo tiempo que impone la carga de regular y verificar la información que se suministre a los consumidores, así:

*“Artículo 78. La ley regulará el control en calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como **la información que debe suministrarse al público en su comercialización.***

Serán responsables de acuerdo a la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representadas y observar procedimientos democráticos internos”. (Destacado propio).

TERCERO. Que la Ley 1341 de 2009 “[p]or 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 del Espectro y se dictan otras disposiciones”, establece en el numeral 4° del artículo 2° como principio orientador en la materia, el de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, según el cual:

“Artículo 2o. Principios Orientadores. La investigación, el fomento, la promoción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son una política de

¹ Modificada por la Ley 1978 del 25 de julio de 2019.

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

Estado que involucra a todos los sectores y niveles de la administración pública y de la sociedad, para contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los Derechos Humanos inherentes y la inclusión social.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben servir al interés general y es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades, a todos los habitantes del territorio nacional.

Son principios orientadores de la presente ley:

(...)

4. Protección de los derechos de los usuarios.

El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y **con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones**". (Destacado fuera de texto).

CUARTO. Que el artículo 7º de la Ley 1341 de 2009², dispone que el citado cuerpo normativo se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los principios orientadores establecidos en la misma, con énfasis en la protección de los derechos de los usuarios, entre otros.

QUINTO. Por su parte, el artículo 53 ubicado en el Título VI "Régimen de Protección al Usuario", prevé lo siguiente:

"Artículo 53. Régimen Jurídico. El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y **en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella.**

(...)

Se reconocerán, al menos, los siguientes derechos a los usuarios:

1. Elegir y cambiar libremente el proveedor y los planes de precios de acuerdo con lo autorizado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al usuario.

2. **Recibir de los proveedores, información clara, veraz, suficiente y comprobable sobre los servicios ofrecidos, su consumo, así como sobre los precios, de manera tal que se permita un correcto aprovechamiento de los mismos.**

(...)

6. **Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas a través de cualquier medio idóneo de elección del usuario, aprobado por la CRC.**

7. **Reclamar ante los proveedores de servicios por cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos, y acudir ante las autoridades en aquellos casos que el usuario considere vulnerados sus derechos.**

(...)" (Destacado fuera de texto).

² "Artículo 7. Criterios de interpretación de la ley. <Artículo modificado por el artículo 6 de la Ley 1978 de 2019. El nuevo texto es el siguiente:> Esta Ley se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los principios orientadores establecidos en la misma, con énfasis en la protección de los usuarios, la garantía y promoción de la libre y leal competencia y la promoción de la inversión".

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

SEXTO. Que conforme a lo establecido por el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, antes citado, el régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de telecomunicaciones, de manera especial, será el dispuesto en la regulación que expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y, en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella. Así, le resulta aplicable lo previsto por la Ley 1480 de 2011 “[p]or medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”, que establece que son facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio, en materia de protección al consumidor, las siguientes:

“Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas;

(...)

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

(...)”³. (Destacado fuera de texto).

SÉPTIMO. Que en atención a lo previsto en los numerales 22, 32 y 36 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, esta Superintendencia tiene dentro de sus funciones, de una parte, la de velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y, de otra, vigilar por el cumplimiento de la regulación expedida por la CRC respecto de la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así:

“Artículo 1°. Funciones generales. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la Ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicione las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...)

22. Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes.

(...)

³ Respecto de esta facultad se pronunció la Sección Cuarta, Sala de lo Contencioso Administrativo, del Consejo de Estado (Consejero Ponente: Hugo Fernando Bastidas Bárcenas), en sentencia del 1° de octubre de 2014, Expediente No. 250002324000200700081 01, así: “La Sala advierte que el ejercicio de la facultad de supervisión y control esencialmente no varía, así cambie el ramo sobre el que recaiga dicha facultad. **Se trata del poder de la Administración de examinar y verificar las actividades desarrolladas por los particulares en aras de que se cumplan las leyes, los reglamentos, órdenes y demás instructivos necesarios para asegurar que tales actividades respondan a los fines de interés público.** La facultad de policía administrativa, que es como se conoce ese poder de supervisión y control a cargo del Estado, no precisa de la existencia de leyes y reglas ad hoc o hiperdetalladas, para que pueda surtirse cabalmente en cada caso. No toda falta debe estar necesariamente descrita al mínimo detalle, pues sería imposible dictar una legislación con ese carácter. A través de normas de textura abierta y de conceptos jurídicos indeterminados se pueden describir las conductas que ameritan reprensión por parte de la autoridad correspondiente.” (Resaltado fuera de texto original).

A su vez, la Corte Constitucional en sentencia C-570 de 2012. Expediente. D-8814, manifestó que “[l]as funciones de inspección, vigilancia y control se caracterizan por lo siguiente: (i) la función de inspección se relaciona con la posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de las entidades sujetas a control, (ii) la vigilancia alude al seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada, y (iii) el control en estricto sentido se refiere a la posibilidad del ente que ejerce la función de ordenar correctivos, que pueden llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones.

Como se puede apreciar, la inspección y la vigilancia podrían clasificarse como mecanismos leves o intermedios de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, mientras el control conlleva el poder de adoptar correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente sujeto a control.” (Subrayas fuera de texto original).

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

32. *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.*

(...)

61. **Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor**, *protección de la competencia, propiedad industrial, administración de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.*" (Destacado fuera de texto).

OCTAVO. Que el numeral 3 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, establece dentro de las funciones de esta Dirección las siguientes:

"Artículo 13. Funciones de la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones. *Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones:*

1. *Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de usuarios de los servicios de Comunicaciones.*

(...)

3. *Tramitar y decidir las investigaciones en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones por presuntas infracciones al régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adoptar las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.*" (Destacado propio).

NOVENO. Que mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional, en uso de las facultades previstas en el artículo 215 de la Constitución Política Nacional, declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días calendario, justificado en *"la expansión en el territorio nacional del brote de enfermedad por el Coronavirus -COVID-19 y cuyo crecimiento exponencial es previsible, sumado a los efectos económicos negativos que se han venido evidenciando en la última semana, es un hecho que además, de ser una grave calamidad pública, constituye una grave afectación al orden económico y social del país que justifica la declaratoria del Estado de Emergencia Económica y Social, toda vez que se trata de situaciones diferentes a las que se refieren los artículos 212 y 213 de la Constitución Política."*

DÉCIMO. Que en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, el Gobierno Nacional está facultado, en virtud de la declaración del Estado de Emergencia, para dictar decretos con fuerza de ley, destinados exclusivamente a conjurar la crisis y a impedir la extensión de sus efectos.

En uso de dichas facultades, el 23 de marzo y el 15 de abril de 2020, el Gobierno Nacional expidió los Decretos 464 y el 555 de 2020⁴, respectivamente, en los cuales declaró los servicios de telecomunicaciones (incluidos los de televisión y postales) como servicios públicos esenciales, al mismo tiempo que fijó las reglas para la prestación y suspensión del servicio móvil durante el estado de emergencia económica, social y ecológica y, flexibilizó durante su vigencia, las normas relacionadas con el cumplimiento del régimen de calidad y otras obligaciones de los prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones y de los servicios postales.

Para tal fin, adicionó un párrafo al artículo 56 de la Ley 1450 de 2011, mediante el cual ordenó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- definir reglas y eventos en los que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán priorizar el acceso del usuario a contenidos y/o aplicaciones.

De acuerdo con lo anterior, se fijaron reglas para la prestación y suspensión de los servicios de **telecomunicaciones móviles** dependiendo de la **modalidad de contratación**, así:

⁴ El Decreto 555 en los considerandos indicó es necesario mantener las medidas adoptadas por el Decreto 464 del 17 de marzo de 2020 **mientras dure** el estado de emergencia, por tornarse necesarias para garantizar las finalidades señaladas en dicho decreto, las cuales atienden a conjurar la crisis e impedir la propagación de sus efectos.

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

10.1 Servicios móviles en la modalidad postpago (voz y datos):

Se aclara que no es para todos los servicios en dicha modalidad sino para aquellos que cumplan con los siguientes supuestos: (i) que el usuario cuente con un plan por un valor igual o menor a \$71.214 pesos⁵; (ii) el servicio se encuentre en operación como mínimo desde el 23 de enero de 2020; (iii) el usuario curse tráfico en la red de su operador y; (iv) la capacidad contratada sea igual o superior a 1 Gigabyte (GB) mensual. Si se cumplen todos estos supuestos, los proveedores deberán garantizar que los usuarios que no paguen sus obligaciones cuenten con un periodo adicional de treinta (30) días para realizar el pago, y con una capacidad mínima de 0,5 Gigabytes (GB) durante el periodo de no pago. Dicho plazo no implica condonación de la obligación.

Si después de los treinta (30) días adicionales el usuario aún no ha pagado sus obligaciones, los proveedores podrán suspenderle el servicio, pero mantendrá la opción de (i) efectuar recargas para usar el servicio en la modalidad prepago, (ii) envío de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis; (iii) la recepción de SMS sin restricción y; (iv) la navegación gratuita de veinte (20) direcciones de Internet (URL) definidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), que les permitan acceder a servicios de salud, atención de emergencias, del gobierno y de educación.

Una vez finalizada la emergencia el usuario tendrá 30 días calendario para pagar los periodos en mora (para los servicios móviles con tráfico y adquiridos como mínimo el 23 de enero de 2020).

En los planes que tengan un valor igual o menor a \$71.214 pesos⁶, los usuarios tendrán navegación sin costo al portal de educación (<https://movil.colombiaaprende.edu.co/>)⁷.

10.2 Servicios móviles en la modalidad de prepago (voz y datos):

En los casos en los que se cumplan los siguientes supuestos (i) que el servicio se encuentre en operación como mínimo desde el 23 de enero de 2020; (ii) el usuario curse tráfico en la red de su operador. Una vez finalizado el saldo, los proveedores deberá otorgará por treinta (30) días una capacidad de envío de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis y la recepción de éstos sin ninguna restricción.

Los usuarios podrán navegar gratuitamente en 20 direcciones de Internet relacionadas con servicios de salud, atención de emergencias, gobierno y educación definidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y deberá permitirse la navegación sin costo al portal de educación (<https://movil.colombiaaprende.edu.co/>)⁹.

DÉCIMO PRIMERO. Que, en cumplimiento a lo establecido en los anteriores Decretos, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha expedido diversos actos administrativos, de los cuales se hará referencia únicamente, a las resoluciones que impactan el régimen de protección de los derechos de los usuarios, como sigue a continuación, así:

11.1. Resolución CRC 5941 del 19 de marzo de 2020.

Por medio de la cual se suspendió hasta el 31 de mayo del presente año la obligación de los proveedores de contar con el medio de atención en oficinas físicas para la presentación de las peticiones, quejas, recursos (PQR) y se privilegió la atención por medios no presenciales como: página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin. Esto, sin afectar el plazo de los quince (15) días hábiles para emitir respuesta, luego de la presentación de la petición, queja/reclamo o recurso (PQR). También se precisó que las solicitudes relacionadas con cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte de equipos terminales, se deben recibir a través de medios electrónicos idóneos.

⁵ Valor que corresponde a dos (2) Unidades de Valor Tributario - UVT

⁶ Valor que corresponde a dos (2) Unidades de Valor Tributario - UVT

⁷ El Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones mediante la Resolución 670 del 16 de abril de 2020 indicó que el portal de contenidos educativos es el dispuesto en la siguiente dirección: <https://movil.colombiaaprende.edu.co>.

⁸ El numeral tercero del literal a del artículo segundo del Decreto 555 de 2020 establece que el portal educativo sin costo para el usuario debe ser habilitado por parte del operador dentro de los tres (3) días siguientes a la disposición del portal por parte del Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

⁹ El Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones mediante la Resolución 670 del 16 de abril de 2020 indicó que el portal de contenidos educativos es el dispuesto en la siguiente dirección: <https://movil.colombiaaprende.edu.co>.

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

En lo que respecta a la línea telefónica de atención al usuario, estableció que, hasta el 31 de mayo de 2020, los usuarios de los servicios de telecomunicaciones podrán presentar cualquier petición, queja/reclamo o recurso (PQR) a través de este canal, de 8:00 am a 6:00 pm; los 7 días de la semana. El reporte de hurto, y/o extravío de celular, activaciones de recarga, y fallas del servicio se atenderá durante los 7 días y durante las 24 horas del día.

11.2. Resolución CRC 5956 del 3 de abril de 2020.

Mediante la cual se suspendieron hasta el 31 de mayo de 2020 las siguientes obligaciones: i) entrega de las facturas, las pueden entregar por correo electrónico aun cuando los usuarios no lo hayan autorizado, precisando que de no ser posible la entrega por medio electrónico o no se cuente con el correo electrónico del usuario, la factura deberá entregarse por medios físicos; ii) que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQRs) deban ser resueltas a través del mismo medio de atención utilizado para su presentación salvo que el usuario indique otra cosa, para tal fin habilitó la posibilidad de dar las respuestas por medios digitales. Por tal motivo, los proveedores de telecomunicaciones podrán dar respuesta a las mismas a través de correo electrónico aun cuando el usuario no haya autorizado, salvo que no pueda garantizarse la entrega efectiva o no se tenga correo electrónico, caso en el cual la respuesta debe efectuarse de manera física; iii) indicador de calidad en la atención del usuario por línea telefónica, aclarando que la suspensión de este indicador no exime a los proveedores del deber de atender adecuadamente las llamadas que les realicen sus usuarios.

11.3. Resolución CRC 5969 del 17 de abril de 2020, que subrogó la Resolución CRC 5951 del 26 de marzo de 2020.

Por medio del cual se prohibió a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, hasta el 31 de mayo de 2020, el cobro por concepto de intereses por mora, derivados del no pago oportuno de las sumas correspondientes a la facturación de los servicios de telefonía, Internet y televisión por suscripción.

DÉCIMO SEGUNDO. Que mediante la Resolución No. 12169 del 31 de marzo de 2020, modificada por la Resolución 16978 del 15 de abril de 2020, la Superintendencia de Industria y Comercio suspendió los términos de las actuaciones administrativas sancionatorias desde el 1 de abril de 2020 hasta la vigencia del aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Presidente de la República.

En los citados actos administrativos se exceptuaron aquellas actuaciones administrativas relacionadas con la adopción de medidas que resulten necesarias en materia de protección a los consumidores, dentro de ellos a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones relacionadas con la afectación de bienes y servicios en el marco de la emergencia o para conjurar la crisis causada por el coronavirus COVID-19.

DÉCIMO TERCERO. CONSIDERACIONES DE LA DIRECCIÓN

13.1 Acerca de la facultad de la Superintendencia de Industria y Comercio para impartir órdenes administrativas.

Frente a las órdenes administrativas, es pertinente señalar que Jaime Orlando Santofimio Gamboa en su obra "Aproximaciones a los procedimientos administrativos en la Ley 1480 de 2011. El Estatuto del Consumidor y sus relaciones con la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo", señala que la imposición de órdenes que hacen parte de las facultades administrativas, buscan hacer efectivas las disposiciones constitucionales y legales, para lo cual, esta Superintendencia debe dirigir sus actuaciones en el marco de las garantías legales a la protección de los consumidores, interviniendo en el ejercicio de las actividades económicas o de derechos, a través de órdenes o medidas preventivas, así como también intervenir mediante la imposición de sanciones, como se lee a continuación:

"10. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 59 y 62 de la Ley 1480 de 2011, a la Superintendencia de Industria y Comercio, como a los alcaldes, [se les otorgan] precisas facultades administrativas de ordenación, o de otrora policía administrativa, esto es de control y vigilancia con la finalidad de hacer efectiva la preceptiva constitucional de protección al consumidor. El ejercicio de estas atribuciones conlleva la expresa facultad

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

discrecional de imponer las sanciones administrativas que correspondan a los infractores de la ley, las cuales deben imponerse previo cumplimiento de las garantías constitucionales.

(...)

Se entiende entonces al poder administrativo del Estado Colombiano, con las potestades y facultades necesarias, en los términos de las normas imperativas superiores (principio de legalidad), para ordenar las actividades privadas en aras de la preservación de los intereses de la comunidad. El ejercicio de la actividad ordenadora de la administración, en este sentido, tiene la particularidad de incidir en la vida social, económica, política y civil de los particulares, esto es, de todas las actividades o derechos que eventualmente afecten su vida en comunidad.

(...)

*Bajo este marco conceptual y de ejercicio de la moderna actividad ordenadora de la administración (o si se quiere, dentro del contexto clásico del poder de policía [...]) obtiene sus bases en el Derecho colombiano, la actividad de la Superintendencia de Industria y Comercio. Frente a este conjunto de limitaciones y ordenaciones de los intereses y derechos de los particulares, a las autoridades competentes **les corresponde actuar de manera previa, mantener la limitación o permitir el ejercicio de la actividad o del derecho o simplemente sancionar a los infractores.***

Así mismo, es preciso señalar que frente al desarrollo de las facultades de inspección, vigilancia y control, el Consejo de Estado ha expuesto lo siguiente:

'(...) Las superintendencias, entonces, tienen a su cargo el ejercicio de una modalidad de la policía administrativa cual es la función de inspección, vigilancia y control de diversos ámbitos de actividad de las personas, en los precisos términos dispuestos por la ley o por la correspondiente delegación o desconcentración de funciones originariamente atribuidas al Presidente de la República, legalmente autorizadas (...)'. (Destacado fuera de texto).

Así pues, ante la posibilidad de la vulneración de las normas vigentes y con ello, la afectación al interés general, el Estado puede intervenir de manera legítima en el actuar de los particulares, limitando algunos derechos de índole individual, mediante el ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control, asunto frente al cual, la Corte Constitucional, ha señalado que:

"(...) Las funciones de inspección, vigilancia y control se caracterizan por lo siguiente: (i) la función de inspección se relaciona con la posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de las entidades sujetas a control, (ii) la vigilancia alude al seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada, y (iii) el control en estricto sentido se erige en la facultad de impartir órdenes administrativas orientadas a evitar que se produzcan daños o perjuicios a los consumidores por la violación de las normas relativas a su protección"¹⁰.

De igual modo, se hace necesario señalar que en el numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, se encuentra la facultad con la que cuenta esta Autoridad para **ordenar medidas a fin de evitar daños a los consumidores**, como un instrumento legítimo y que hace parte de la potestad sancionatoria a cargo del Estado. La norma en comento establece que *"(...) la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad (...)* **9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor**".

En ese orden de ideas, y en ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control, esta Superintendencia como autoridad en materia de protección al consumidor, con la finalidad de proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y evitar que se les cause un perjuicio, puede impartir órdenes administrativas con fundamento en el Estatuto del Consumidor en aras de garantizar la protección del interés general.

¹⁰ Corte Constitucional. Sentencia C-570 de 2012. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

13.2 Quejas y peticiones recibidas en la Superintendencia de Industria y Comercio

Desde el **17 de marzo de 2020**, fecha de la declaratoria de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica y de la vigencia de las resoluciones expedidas por la CRC, mediante la cual se adoptaron medidas temporales en relación con el COVID-19, y **hasta el 17 de abril de 2020**, la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de los diversos canales que tiene dispuestos para la atención de los usuarios, ha recibido más de **11.381** consultas en materia de servicios de telecomunicaciones, de las cuales **7.697 corresponden a temas relacionados con el COVID-19**. En este mismo período, esta Dirección ha **recibido 2001 quejas**, de las cuales **379 están relacionadas con la flexibilización del régimen de protección de los derechos de los usuarios con ocasión del COVID-19**. Las interacciones y peticiones presentadas por los usuarios guardan en su mayoría relación con dudas sobre la procedencia de la suspensión de los servicios de telecomunicaciones, demoras e inadecuada atención a través de las líneas telefónicas, la presunta no recepción de peticiones, quejas/reclamos y recursos (PQR) a través de los canales no presenciales, así como, el trámite y respuesta a las solicitudes de terminación y suspensiones de contratos que se pretenden radicar a través de la página web de los proveedores y la línea telefónica de atención al cliente y, el desconocimiento en cuanto a que las reclamaciones y los recursos deben presentarse ante sus proveedores.

Al analizar el contenido de las interacciones y las quejas indicadas anteriormente se advirtió que las mismas involucran más de quince (15) proveedores de servicios de telecomunicaciones¹¹, lo cual genera la necesidad de emitir una medida administrativa dirigida a todos los proveedores de telecomunicaciones, para que se fortalezca la información que deben suministrarle a los usuarios con el objetivo de que conozcan de manera adecuada las reglas y las disposiciones modificadas del régimen de protección de los derechos de los usuarios durante la emergencia, a fin de que éstos puedan ejercer correctamente sus derechos y prevenir incumplimientos de las normas actualmente vigentes. Así mismo, es necesario que los proveedores informen los canales digitales o no presenciales que tienen a disposición para atender las peticiones, quejas/reclamos y recursos (PQR) de sus usuarios, para que les brinden una adecuada atención, y no se sature la atención en la línea telefónica y puedan cumplir con su obligación regulatoria de atender las peticiones, quejas/reclamos y recursos (PQR) que le presenten sus usuarios.

Por lo anterior, es necesario prevenir o impedir que se genere la afectación de los derechos de los usuarios, en tanto que, en el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en el que se encuentra el país, cobra mayor relevancia garantizar el efectivo cumplimiento de los derechos que le asisten de presentar peticiones, quejas/reclamos y recursos (PQRs) y recibir una contestación oportuna y de fondo por parte de los operadores a través de los medios no presenciales de atención al cliente.

De igual forma, es necesario que los proveedores emitan información clara, transparente, precisa, oportuna, verificable, comprensible y completa frente a las reglas en las que opera la suspensión del servicio, las modificaciones en la entrega de las facturas, los medios para dar respuesta a las peticiones, quejas/reclamos y recursos (PQR), así como la posibilidad de atención de trámites a través de canales no presenciales de los servicios de telecomunicaciones en este estado de emergencia y las demás modificaciones que se sigan expidiendo por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- con ocasión de la emergencia.

En lo que respecta a la importancia del deber de información que se suministra a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, debemos recordar que Colombia como país miembro de la Comunidad Andina -CAN- está obligado a garantizar a través de la normatividad interna, los lineamientos comunitarios sobre el proceso de integración y liberalización del comercio de servicios de telecomunicaciones, particularmente, en materia de protección al usuario.

La Decisión CAN 638 de 2006, establece que el usuario tiene derecho al acceso a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, acerca de las tarifas y planes tarifarios vigentes y la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio (numeral 4 del artículo 2); así mismo,

¹¹ Los proveedores frente a los cuales se recibieron las solicitudes son: Comunicación Celular S.A. Comcel S.A., Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., Colombia Móvil S.A. E.S.P., Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., Une EPM Telecomunicaciones S.A., Avantel S.A.S., Directv Colombia Ltda., Conexión Digital Express S.A.S., Empresa de Telecomunicaciones de Popayán S.A., Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S., HV Televisión S.A.S., Virgin Mobile Colombia S.A.S., Metropolitana de Telecomunicaciones S.A. E.S.P., Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. E.S.P., Legión Telecomunicaciones S.A.S., Media Commerce Partners S.A.S.

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

dispone que el usuario tiene derecho a una información previa, oportuna y adecuada sobre la suspensión, restricción o eliminación de los servicios que haya contratado (numeral 8 del artículo 2).

En cumplimiento de lo anterior, la Ley 1341 de 2009 y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC- ha reconocido como principio y derecho a favor de los consumidores el de información, y ha adoptado para ello medidas orientadas a proteger al usuario, de modo que éstos pueden adoptar decisiones fundadas y ejercer efectivamente sus derechos.

El actual Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones – Compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016-, es una clara materialización de dichas obligaciones, en tanto que, dispone como pilar fundamental de los consumidores y correlativamente como obligación a cargo de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, el deber de suministrar información¹² oportuna, adecuada y completa; derecho que mantiene su relevancia en el estado de emergencia en el que se encuentra el país y frente al cual le corresponde a esta autoridad velar porque sus vigilados apliquen y cumplan a cabalidad con este deber de información frente a sus usuarios.

13.3 Orden administrativa.

Conforme a lo anteriormente expuesto, esta Dirección considera necesario hacer uso de las facultades administrativas que le han sido otorgadas con el objeto de salvaguardar los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, habida cuenta de que las funciones de inspección, vigilancia y control de esta Entidad han sido fortalecidas de modo que se adopten herramientas ágiles y eficientes dirigidas a mitigar las posibles afectaciones que los usuarios de estos servicios puedan sufrir como consecuencia de la emergencia decretada por el Gobierno Nacional.

En línea con lo anterior, dado que se han recibido numerosas quejas e interacciones de los usuarios por los diferentes canales de la Superintendencia que evidencian la necesidad de que los usuarios reciban la información adecuada por parte de los operadores para prevenir o impedir que se genere la afectación de los derechos de los usuarios, toda vez que se denota una problemática generalizada relacionada con la información a la que se ha hecho referencia en el presente acto administrativo, se hace imperativo para la Superintendencia de Industria y Comercio, en desarrollo del deber de protección y garantía de los derechos de los usuarios, hacer uso de la facultad legal conferida en el numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor –, que dispone “**9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor**”. (Destacado fuera de texto), y en consecuencia impartirá las órdenes administrativas que se indican a continuación, necesarias para garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en todo el país

En atención a lo expuesto, esta Dirección impartirá una serie de órdenes administrativas a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, con el objeto de garantizar las determinaciones adoptadas por el regulador para atender y conjurar los efectos de la crisis sanitaria en los derechos de los usuarios de estos servicios. Así, las cosas se impartirán las siguientes órdenes a saber:

1. Ordenar a los proveedores de los servicios de telefonía e Internet móvil, así como a los proveedores de servicios fijos de telefonía, Internet, y televisión por suscripción, que informen a sus usuarios y den cumplimiento a las normas expedidas para garantizar sus derechos durante el estado de emergencia decretado en virtud de la pandemia originada por el COVID-19, previstas en los Decretos 464 y el 555 de 2020 y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones referida anteriormente; tal y como se establece en la parte Resolutiva de la presente orden administrativa. Sin perjuicio de que deban dar cumplimiento a las demás reglas que no han sido modificadas del régimen de protección de los derechos de los usuarios.

Para tal fin se deberá informar a los usuarios de servicios móviles de voz e Internet (datos) en **modalidad pospago**, a través de los canales no presenciales, lo siguiente:

- (i) En el evento en que el usuarios no pueda pagar el servicio durante el periodo de emergencia y cumpla con las siguientes condiciones en plan: (a) valor igual o menor a \$71.214 pesos (b) servicio activo (c) adquisición del plan como mínimo desde el 23 de

¹² Artículo 2.1.1.2.4. Resolución CRC 5050 de 2016 “(...) Información. El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado (...)”.

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

- enero de 2020 (d) capacidad contratada mínima de 1 (GB) mensual, cuenta con un periodo de 30 días adicionales para realizar el pago y su servicio no será suspendido.
- (ii) Aclarar que durante ese periodo adicional el usuario cuenta con una capacidad de navegación mínima de 0,5 Gigabytes.
 - (iii) Informar que si pasados los treinta (30) días adicionales el usuario no efectúa el pago, se podrá suspender el servicio, pero podrá hacer recargas en prepago, disfrutar del envío de 200 mensajes de texto gratis y navegar gratuitamente en 20 direcciones de Internet relacionadas con servicios de salud, atención de emergencias, gobierno y educación, definidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
 - (iv) Recordar que una vez finalizada la emergencia contará con treinta (30) días calendario para efectuar el pago de los periodos en mora. Así como informar, que desde el 17 de abril de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2020, no se genera cobro de intereses por mora por lo no pagado oportunamente por parte del usuario, asociadas a la facturación de los servicios de telefonía e internet, en ningún caso esto implica condonación de las obligaciones que no se pagaron.
 - (v) Aclarar que a partir del 22 de abril de 2020 tendrá navegación sin costo al portal de educación <https://movil.colombiaaprende.edu.co/>.

De igual forma, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán informar a los usuarios de servicios móviles de voz e Internet en **modalidad prepago**, a través de los canales no presenciales, lo siguiente:

- (i) Cuando se cumplan los siguientes supuestos: (i) que el servicio se encuentre en operación como mínimo desde el 23 de enero de 2020; (ii) el usuario curse tráfico en la red del operador y; (iii) se encuentre finalizado el saldo del usuario, que por 30 días pueden enviar 200 mensajes de texto gratis y la recepción de estos sin ninguna restricción. Así mismo, deberá aclarar que a partir del 22 de abril de 2020 tendrá navegación sin costo al portal de educación <https://movil.colombiaaprende.edu.co/>.

2. Ordenar a los operadores de servicios de telecomunicaciones (fijos y móviles) que adopten medidas que les permitan prestar una adecuada recepción de las peticiones, quejas/reclamos o recursos (PQRs) interpuestas por los canales digitales y la línea telefónica de atención.

En virtud de lo anterior los operadores deben informar y garantizar a sus usuarios las medidas adoptadas para flexibilizar las normas relacionadas con los canales de atención al usuario, expedidas durante el estado de emergencia decretado en virtud de la pandemia originada por el COVID-19; mediante las Resoluciones CRC 5941, 5956 y 5969 de 2020; de conformidad con lo consagrado en la parte Resolutiva de la presente orden administrativa.

3. Ordenar a los operadores de servicios de telefonía, Internet (fijos y móviles), y televisión por suscripción, que informen a sus usuarios que en caso de tener inconformidades con: negativa del contrato, suspensión, terminación, corte, facturación y todas aquellas peticiones, quejas y reclamos asociados a la prestación de los servicios; deben acudir primero al operador para obtener una solución en primer contacto. De igual manera, deben informar al usuario el procedimiento que se debe surtir en sede de empresa para dar solución a una petición, queja, reclamo o recurso (PQR) y, la función que cumple la Superintendencia de Industria y Comercio, en caso de no obtener respuesta del operador o no estar conforme la misma. Así mismo, se debe informar a los usuarios, que los plazos para dar respuesta a las peticiones, quejas/reclamos o recursos (PQRs), no han sido modificados.

Los proveedores de servicios fijos de telefonía, Internet, y televisión por suscripción, deberán informar a sus usuarios el proceso de suspensión de los servicios por el no pago oportuno de los mismos, de conformidad con la normatividad vigente la cual no ha sido modificada. Igualmente, que desde el 17 de abril de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2020, no se genera cobro de intereses por mora por lo no pagado oportunamente.

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

DÉCIMO CUARTO. Que con base en lo expuesto y para efectos de lo previsto en el artículo 65 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección procederá a ordenar la inserción del presente acto administrativo en el Diario Oficial, y en la página *web* de esta Entidad.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. ORDENAR a los operadores de **telefonía e Internet móvil** lo siguiente:

1.1 Informar a sus usuarios y dar cumplimiento a las normas expedidas para garantizar sus derechos durante el estado de emergencia decretado en virtud de la pandemia originada por el COVID-19, y que fueron citadas en los CONSIDERANDOS, DÉCIMO y DÉCIMO PRIMERO de la presente resolución.

1.1.1 Medidas para garantizar la prestación del servicio para usuarios de servicios móviles de voz e Internet en modalidad pospago:

Informar a los usuarios de los servicios pospago las reglas que, de acuerdo con las normas expedidas en el marco de la emergencia, aplican a la suspensión del servicio por no pago oportuno.

Para ello se pueden utilizar mensajes que cumplan con la finalidad de la norma, dichos mensajes deben contar con **la siguiente información obligatoria que será estrictamente verificada por esta Dirección así:**

- (i) Informar que los usuarios que no pueden pagar el servicio durante el periodo de emergencia y cuentan con las siguientes condiciones en plan: (a) valor igual o menor a \$71.214 pesos (b) servicio activo y con tráfico en la red del operador (c) adquisición del plan como mínimo desde el 23 de enero de 2020 (d) capacidad contratada mínima de 1 (GB) mensual, cuentan con un periodo de 30 días adicionales para realizar el pago y su servicio no será suspendido.
- (ii) Aclarar que durante ese periodo adicional el usuario cuenta con una capacidad de navegación mínima de 0,5 Gigabytes.
- (iii) Informar que si pasados los treinta (30) días adicionales no paga, se podrá suspender el servicio, pero podrá hacer recargas en prepago, disfrutar del envío de 200 mensajes de texto gratis y navegar gratuitamente en 20 direcciones de Internet relacionadas con servicios de salud, atención de emergencias, gobierno y educación, definidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
- (iv) Recordar que una vez finalizada la emergencia contará con treinta (30) días calendario para efectuar el pago de las sumas adeudadas. Igualmente, que desde el 17 de abril de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2020 no se genera cobro de intereses por mora por lo no pagado oportunamente
- (v) Aclarar que a partir del 22 de abril de 2020 tendrá navegación sin costo al portal de educación <https://movil.colombiaaprende.edu.co/>.

A modo de ejemplo, se sugiere el siguiente mensaje:

“Señor Usuario, si su plan móvil tiene: (i) un valor igual o menor a \$71.214 pesos (ii) su servicio está activo, fue adquirido como mínimo el 23 de enero de 2020 y (iii) cuenta con una capacidad contratada mínima de 1 (GB) mensual, recuerde que si no puede pagar el servicio, durante el periodo de emergencia, cuenta con un periodo adicional de 30 días para realizar el pago, durante el cual podrá disfrutar de una capacidad de navegación mínima de 0,5 Gigabytes.

Si pasados los 30 días, no paga se podrá suspender el servicio, pero podrá hacer recargas en prepago, disfrutar del envío de 200 mensajes de texto gratis y navegar gratuitamente en 20 direcciones de Internet relacionadas con servicios de salud, atención de emergencias, gobierno y educación, definidas por el MinTIC.

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

Desde el 17 de abril de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2020 no le generaremos cobro de intereses por mora por lo no pagado oportunamente por la prestación de los servicios de telecomunicaciones, esto no implica condonación de los valores no pagados.

Recuerde que a partir del 22 de abril de 2020 tendrá navegación sin costo al portal de educación <https://movil.colombiaaprende.edu.co/>.

Una vez finalizada la emergencia contará con 30 días calendario para pagar las sumas adeudadas”.

1.1.2 Medidas para garantizar la prestación del servicio para usuarios de servicios móviles de voz y datos en modalidad prepago:

Informar a los usuarios de servicios móviles en prepago, en los casos en los que se cumplan los siguientes supuestos: (i) que el servicio se encuentre en operación como mínimo desde el 23 de enero de 2020; (ii) el usuario curse tráfico en la red del operador y; (iii) se encuentre finalizado el saldo del usuario, que por 30 días pueden enviar 200 mensajes de texto gratis y la recepción de estos sin ninguna restricción. Así mismo, deberá aclarar que a partir del 22 de abril de 2020 tendrá navegación sin costo al portal de educación <https://movil.colombiaaprende.edu.co/>.

Para ello se pueden utilizar mensajes que cumplan con la finalidad de la norma, como el siguiente:

“Señor Usuario si lleva más de 2 meses con su operador, una vez finalizado su saldo, por 30 días puede enviar 200 mensajes de texto gratis y la recepción de estos sin ninguna restricción.

Recuerde que a partir del 22 de abril de 2020 tendrá navegación sin costo al portal de educación <https://movil.colombiaaprende.edu.co/>.”

ARTÍCULO 2. ORDENAR a los proveedores de telecomunicaciones (prestadores de los servicios de telefonía, Internet, (fijos y móviles) y televisión por suscripción), que adopten medidas que les permitan informar y garantizar a sus usuarios lo establecido en las Resoluciones CRC 5941 de 2020, 5956 de 2020 y 5969 de 2020 citadas en el CONSIDERANDO DÉCIMO PRIMERO de la presente Resolución, de la siguiente manera:

2.1.1 Informar sobre la suspensión de la atención en Oficinas Físicas para la presentación de cualquier tipo de petición, queja/reclamo o recurso (PQR)¹³, hasta el 31 de mayo de 2020.

Para ello se pueden utilizar mensajes que cumplan con la finalidad de la norma, dichos mensajes deben contar con la siguiente información obligatoria, la cual será estrictamente verificada por esta Dirección así:

- (i) Informar que las Peticiones, Quejas o Recursos (PQRs) se pueden realizar sin acudir a las Oficinas Físicas de atención.
- (ii) Aclarar que las Oficinas Físicas de atención no recibirán Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos (PQR) hasta el próximo 31 de mayo de 2020.
- (iii) Informar los canales electrónicos dispuestos para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos (PQRs).

A modo de ejemplo, se sugiere el siguiente mensaje:

“Apreciado usuario, puede presentar peticiones, quejas o recursos (PQRs) sin acudir a nuestras oficinas físicas, ya que las mismas estarán cerradas hasta el próximo 31 de mayo. Puede presentarlas, desde la comodidad de su hogar, a través de los siguientes canales electrónicos: (indicar los canales dispuestos por el operador). Prevenir el contagio de COVID-19 está en sus manos”.

2.1.2 Informar sobre la obligación de recibir y atender cualquier petición, queja/reclamo o recurso (PQR) de sus usuarios, a través de canales no presenciales de atención como: i) página web, ii) línea telefónica, iii) red social y iv) cualquier otro mecanismo idóneo

¹³ Art. 1 Resolución Comisión de Regulación de Comunicaciones 5941 del 19 de marzo de 2020.

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

que se ponga a disposición del usuario¹⁴. Lo anterior, sin afectar los plazos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQRs). Así mismo, se hace particular énfasis en el derecho que tienen los usuarios de presentar y que sean atendidas oportunamente sus solicitudes de terminación y suspensión del contrato.

Para el cumplimiento de la presente obligación, los operadores deberán **destacar un ícono o link visible en su página web principal (Home)** que permita la recepción de peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQRs). De igual manera, el cumplimiento de la presente obligación puede ser complementado con la implementación de mecanismos digitales de autogestión, dirigidos a atender las peticiones de sus usuarios, los cuales deberán ser informados.

2.1.3 Garantizar que los usuarios puedan presentar las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de medios electrónicos idóneos¹⁵.

Para ello se pueden utilizar mensajes que cumplan con la finalidad de la norma, dichos mensajes deben contar con la siguiente información obligatoria, la cual será estrictamente verificada por esta Dirección así:

- (i) Recordar que pueden presentar las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal a través de los medios electrónicos.
- (ii) Que estos trámites se pueden efectuar mediante los mecanismos señalados solo hasta el 31 de mayo del 2020.

Se presenta el siguiente mensaje de ejemplo:

“Señor usuario recuerde que hasta el 31 de mayo de 2020 puede presentar las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de los siguientes medios electrónicos (indicar los medios electrónicos dispuestos por el operador). Evitar el contagio de COVID-19 depende de todos”.

2.1.4 Informar a los usuarios que podrán presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica de atención al usuario en el horario de 8:00 am 6:00 pm; los 7 días de la semana, hasta el 31 de mayo de 2020. En el caso de los reportes de hurto, y/o extravío de celular, activaciones de recarga, y fallas del servicio se atenderán, a través de la línea telefónica de atención al usuario, durante los 7 días y durante las 24 horas al día¹⁶.

Para ello se pueden utilizar mensajes que cumplan con la finalidad de la norma, dichos mensajes deben contar con la siguiente información obligatoria, la cual será estrictamente verificada por esta Dirección así:

- (i) Informar que se puede presentar cualquier Peticiones, Quejas o Recursos (PQRs) a través de la línea telefónica de atención al usuario.
- (ii) Los horarios en los que puede presentar.
- (iii) Informar que en caso de hurto y/o extravío de celular, activación de recarga y fallas del servicio se atenderán durante los 7 días.
- (iv) Recordar que esta medida va hasta el 31 de mayo.

Se presenta el siguiente mensaje de ejemplo:

“Señor usuario, podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica de atención al usuario de 8:00 am 6:00 pm; los 7 días de la semana, hasta el 31 de mayo de 2020. En caso de reporte de hurto, y/o extravío de celular, activaciones de recarga, y fallas del servicio se atenderán durante los 7 días y durante las 24 horas al día. Entre todos podemos evitar el contagio de COVID-19”.

¹⁴ Art. 2 Resolución Comisión de Regulación de Comunicaciones 5941 del 19 de marzo de 2020.

¹⁵ Art. 3 Resolución Comisión de Regulación de Comunicaciones 5941 del 19 de marzo de 2020.

¹⁶ Art. 4 Resolución Comisión de Regulación de Comunicaciones 5941 del 19 de marzo de 2020.

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

- 2.1.5** Informar la posibilidad de entregar a los usuarios la factura mediante correo electrónico aun cuando no lo hayan autorizado, en caso de no contar con la información del correo electrónico se debe entregar la factura en físico¹⁷.

Para ello se pueden utilizar mensajes que cumplan con la finalidad de la norma, como el siguiente:

“Señor usuario, hasta el 31 de mayo de 2020, podemos enviarle la factura a su correo electrónico, si Usted no tiene correo por favor háganos saber a dónde la remitimos”.

- 2.1.6** Informar sobre la suspensión de la obligación de que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQRs) sean resueltas a través del mismo medio de atención utilizado para su presentación. Los proveedores podrán dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQRs) a través de correo electrónico aun cuando el usuario no haya autorizado, salvo que no pueda garantizarse la entrega efectiva o no se tenga correo electrónico, caso en el cual se debe entregar en físico¹⁸.

Para ello se pueden utilizar mensajes que cumplan con la finalidad de la norma, como el siguiente:

“Señor usuario, hasta el 31 de mayo de 2020 podemos darle respuesta a sus peticiones, quejas o recursos por medios digitales, sino tiene correo, por favor indíquenos a que dirección la hacemos llegar”.

- 2.1.7** Informar que desde el 17 de abril de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2020, no se generará cobro alguno asociado a intereses por mora con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente por parte del usuario y estén asociadas a la facturación de sus servicios de telefonía, internet (fijo y móvil), y televisión por suscripción. En ningún caso esto implica la condonación de las sumas que los usuarios adeuden al proveedor por la prestación del servicio.

Para ello se pueden utilizar mensajes que cumplan con la finalidad de la norma, como el siguiente:

“Señor usuario, desde el 17 de abril de 2020 y hasta el 31 de mayo de 2020, no le generaremos cobros de intereses de mora por las sumas que no sean pagadas oportunamente, siempre y cuando las mismas estén asociadas a sus servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción. Esto no implica la condonación de las sumas que usted nos adeuda”.

ARTÍCULO 3. ORDENAR a los operadores de servicios de telefonía, Internet (fijos y móviles), y televisión por suscripción, que informen a sus usuarios que en caso de tener inconvenientes con su facturación, terminación y/o modificación del contrato, suspensión, cambio de plan, mensajes de contenidos y aplicaciones, deben acudir primero al operador para obtener una solución en primer contacto, y posteriormente a la Superintendencia de Industria y Comercio en caso de no obtener respuesta del operador, o no estar conforme la misma. Así mismo, se debe indicar que los plazos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQR), no han sido modificados.

Para ello se pueden utilizar mensajes que cumplan con la finalidad de la norma, dichos mensajes deben contar con la siguiente información obligatoria, la cual será estrictamente verificada por esta Dirección así:

- (i) Recordar que en caso de inconvenientes con negativa del contrato, suspensión, terminación, corte, facturación y todas aquellas peticiones, quejas y reclamos asociados a la prestación de los servicios debe contactar primero a su operador.
- (ii) Si no se resuelve el inconveniente puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- (iii) Informar que los plazos de respuesta para las Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos (PQRs) no se han modificado.

Se presenta el siguiente mensaje a manera de ejemplo:

¹⁷ Art. 4 Resolución Comisión de Regulación de Comunicaciones 5956 del 19 de marzo de 2020.

¹⁸ Art. 5 y 6 Resolución Comisión de Regulación de Comunicaciones 5956 del 19 de marzo de 2020.

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

“Señor usuario si tiene algún inconveniente con su facturación, terminación y/o modificación del contrato, suspensión, cambio de plan, mensajes de contenidos y aplicaciones, negativa del contrato o cualquier petición asociada a la prestación del servicio, recuerde contactarnos ya que somos el primer canal para darle una solución. Si no obtiene oportuna respuesta por parte nuestra, puede dirigirse ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Recuerde que los plazos para dar respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQR), no han sido modificados”.

ARTÍCULO 4. ACREDITACIÓN DE CUMPLIMIENTO. Los operadores deberán acreditar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la publicación de la presente Resolución, las medidas adoptadas para garantizar el cumplimiento de lo ordenado en los artículos primero, segundo, y tercero de la presente orden administrativa.

La acreditación de cumplimiento deberá venir acompañada de los mensajes remitidos a los usuarios, e indicando los canales a través de los cuales deben ser como mínimo la página web, la red social con usuarios en Colombia, la línea telefónica y cualquier otro mecanismo dispuesto por el operador para atender PQRs. Así mismo, se deberá adjuntar el soporte de la habilitación del ícono o link destacado en la página web principal de los operadores, destinado para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos o recursos (PQRs).

ARTÍCULO 5. ADVERTIR que contra el presente acto administrativo, no procede recurso alguno y el incumplimiento de las órdenes contenidas en la parte resolutoria del presente acto administrativo, dará lugar a la imposición de multas sucesivas de hasta mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 61 de Ley 1480 de 2011, sin perjuicio de las demás sanciones a las cuales haya lugar y/o las investigaciones que puedan derivarse de la posible infracción a las normas vigentes.

ARTÍCULO 6. ORDENAR la inserción del presente acto administrativo en el Diario Oficial, y en la página web de esta Entidad. Envíese las copias de rigor a los encargados de cada oficina.

ARTÍCULO 7. ORDENAR a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial (OSCAE) de la Superintendencia de Industria y Comercio, que proceda a divulgar el presente acto administrativo, a través de diferentes medios masivos de comunicación. Envíese la comunicación correspondiente entregándole copia de la misma.

ARTÍCULO 8. COMUNICAR el contenido del presente acto administrativo a la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC. Envíese la comunicación con la copia del presente acto.

ARTÍCULO 9. VIGENCIA. El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 21/04/2020

La Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones



SANDRA MILENA URRUTIA PÉREZ

Comunicaciones:

Entidad: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC
Director Ejecutivo: Doctor **Carlos Lugo Silva**- Director Ejecutivo
Correo: atencioncliente@rcocom.gov.co

RESOLUCIÓN NÚMERO 19012 DE 2020

HOJA N° 16

Por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones en el país con el fin de evitar que se cause daño o perjuicio a los usuarios

Dirección: Calle 59 A Bis No. 5 - 53
Ciudad: Bogotá
Departamento: Cundinamarca

Entidad: Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial (OSCAE) – Superintendencia de Industria y Comercio

Directora: Gladys Angélica Asprilla.

Correo: aasprilla@sic.gov.co

Dirección: Carrera 13 No. 27 – 00.

Ciudad: Bogotá

Departamento: Cundinamarca