



Comentarios de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO a la propuesta regulatoria "Simplificación del marco regulatorio"

Desde Grupo Regulacion <gregulacion@sic.gov.co>

Fecha Lun 3/03/2025 4:51 PM

Para SIMPLIFICACION REGULATORIA 2024 <simplificacionregulatoria2024@crcom.gov.co>

CC Diego Orlando Romero Rivera <doromero@sic.gov.co>; Rene Alejandro Bustos Mendoza <rbustos@sic.gov.co>

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

simplificacionregulatoria2024@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a la propuesta regulatoria "*Simplificación del marco regulatorio*".

Respetado Señores:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos que puedan incidir en las funciones^[1] que le han sido asignadas. En ese orden de ideas, y después de haber adelantado la revisión del proyecto mencionado en el asunto, consideramos oportuno presentar los siguientes comentarios y observaciones:

En primer lugar, esta Entidad considera muy importante señalar que la Corte Constitucional, en la Sentencia C-186 de 2011, explicó que la finalidad de la regulación es corregir las fallas del mercado, delimitar la libertad de empresa, preservar la competencia económica, **mejorar la prestación de los servicios públicos y proteger los derechos de los usuarios**.

Luego el análisis para determinar la simplificación de la regulación no solo debe centrarse en un análisis económico de reducción de costos de cumplimiento para los proveedores, sino que, debe tenerse en cuenta que, a la par de la finalidad de corregir fallas en el mercado y preservar la competencia, están las de **mejorar la prestación de los servicios públicos y proteger los derechos de los usuarios**, finalidades que deben evaluarse a la luz de la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios de comunicaciones y la protección de los usuarios, ello por el desequilibrio que se presenta en la relación de consumo, por ser el usuario la parte débil de esa relación y dadas las asimetrías en la información y el poder de negociación de los proveedores por su condición de profesionales y su experiencia en el mercado.

A continuación, presentamos las observaciones a la modificación propuesta del Régimen de Protección del Usuario (Título II- Medidas para la protección de los usuarios de la Resolución CRC 5050 de 2016):

- ARTÍCULO 2.1.2.2. OBLIGACIONES y ARTÍCULO 2.1.10.7. PREVENCIÓN DE FRAUDES COMPORTAMIENTOS IRREGULARES:

La CRC propone la eliminación del concepto “*fraude*” y reemplazarlo por “*actividades delictivas*” y “*comportamientos irregulares*”, por lo que se sugiere que se definan a que se refieren los dos nuevos conceptos, para que no quede a la interpretación de cada operador.

- ARTÍCULO 2.1.4.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS:

Es necesario que la CRC precise qué pasa con las cláusulas vigentes cuando se presente la posibilidad de acordar una nueva cláusula de permanencia ocasionada por el traslado del servicio contratado, dado que, no es claro si el usuario debe asumir dos cláusulas de permanencia, la vigente y la nueva por ocasión del traslado del servicio, o se unifica en una sola cláusula.

- ARTÍCULO 2.1.8.3. TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

En lo referente con la inclusión de la posibilidad de que se le permita al operador “*terminar el contrato por imposibilidad técnica en la prestación del servicio, caso en el cual el operador deberá justificar y acreditar la existencia de la imposibilidad técnica alegada*”, aunque el operador debe justificar la imposibilidad técnica, se puede generar un riesgo para el usuario, en caso de que el operador, por viabilidad comercial no preste el servicio en una zona específica, lo que pueda categorizar como imposibilidad técnica, negándose el derecho al usuario a acceder a los servicios de comunicaciones.

- ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS.

Teniendo en cuenta que el texto propuesto no ofrece claridad para el usuario, se propone la siguiente redacción:

ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS. Cuando el operador resuelva una petición o queja, relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación, deberá informar al usuario en su respuesta sobre el derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión del operador. Estos recursos deberán ser presentados de manera simultánea ante el operador.

Se denomina recurso de reposición a la solicitud del usuario dirigida a que el operador revise nuevamente su decisión y se denomina recurso de apelación a la solicitud del usuario tendiente a que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) revise la decisión del operador.

En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- para que decida el recurso de apelación. Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio -(SIC)- para lo de su competencia.

El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En cualquier caso, el usuario siempre podrá presentar el recurso de reposición y en subsidio de apelación a través de la línea de atención telefónica.

El formato dispuesto en el Anexo 2.2 del Título "ANEXOS TÍTULO" de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador para la presentación de PQR; si no lo hace, deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, su número de identificación, el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador deberá le preguntar si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.

- ARTÍCULO 2.2.2.1. DEBER DE INFORMACIÓN (SERVICIOS POSTALES)

La CRC propone modificar el numeral 2.2.2.1.1. puntos de atención a usuarios y puntos de servicio, en el sentido de brindar la posibilidad a los operadores postales de poner a disposición de los usuarios la información exigida en la norma mediante un código QR o cualquier otro mecanismo equivalente.

Debido a las dificultades de acceso a los medios tecnológicos, por la conectividad existente que no cubre la totalidad del territorio nacional dadas las diversas condiciones geográficas del país y los costos de expansión de la red, además de la falta de apropiación de los usuarios de la Internet y los medios tecnológicos, de modo que se podría estar generando una discriminación a parte la población. Por lo tanto, se sugiere ajustar el contenido de la siguiente forma:

"El deber de divulgación establecido en este numeral podrá ser cumplido mediante la puesta en disposición de un código QR, o cualquier mecanismo equivalente, en el punto de atención o de prestación de servicios, que permita a cualquier persona acceder a la información de que trata este numeral. En todo caso el operador deberá tener disponible la citada información en medio físico para su consulta en cualquier momento por el usuario o la autoridad".

- Capítulo 5. Modelos de Contrato Único:

Se propone que el nombre del contrato único de servicios que es indicado en este artículo se unifique con el nombre que se indica en el *anexo 2.3.1 CONTRATO UNICO CONVERGENTE DE SERVICIOS FIJOS Y MOVILES EN MODALIDAD POSPAGO* para evitar diferentes interpretaciones. De otra parte, se sugiere que la entrega al usuario de la copia del contrato sea obligatoria dentro de los 15 días hábiles siguientes a su firma, a través del medio elegido por el usuario.

- FORMATO 2.3.2 CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO EN LA MODALIDAD PREPAGO

En el literal b se habla de contrato, la expresión correcta sería *"El usuario podrá acceder a las condiciones generales del servicio actualizado a través de consulta en la página web del proveedor, ingresando con su cuenta de usuario"*.

Con lo anterior esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a su disposición para resolver cualquier inquietud y no sin antes advertir que también estaremos atentos a participar con nuevas observaciones o comentarios a la iniciativa que resulte de éste ejercicio.

Gracias,

Grupo de Trabajo de Regulación
Oficina Asesora Jurídica

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

[1] Según se encuentra dispuesto en el Decreto 4886 de 2011, y demás disposiciones concordantes.

AVISO LEGAL:

Este correo electrónico y/o los documentos compartidos mediante canales habilitados por la Superintendencia de Industria y Comercio, puede contener información confidencial o de carácter reservado, de conformidad con el artículo 24 y 36 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 15 de la Ley 1340 de 2009. Las carpetas que contienen esta información se identifican con la expresión: "reservada". Respecto de la información reservada está prohibida su divulgación o hacer público su contenido sin la debida autorización para ello. Si usted no es el destinatario del correo, tendrá prohibido darlo a conocer a persona alguna, así como reproducirlo o copiarlo. Si recibe este mensaje por error, deberá notificarlo inmediatamente al remitente y al correo contactenos@sic.gov.co, borrarlo de su sistema y/o buzón de correo electrónico de inmediato.

En consecuencia, le recordamos su deber de mantener la reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos. De esta manera, se deberá atender lo dispuesto en las normas pertinentes, entre ellas, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

El destinatario deberá comunicar al Oficial de Protección de Datos Personales apoyodatos@sic.gov.co, las incidencias de seguridad de las que tenga conocimiento. Igualmente, deberá informar aquellas incidencias que puedan afectar a bases de datos, soportes o documentos que contengan información personal.

[SuperIntendencia de Industria y Comercio de Colombia.](#)

