PREGUNTAS MAS FRECUENTES SOBRE LOS CONTRATOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

REF: <http://www.sic.gov.co/es/web/guest/telecomunicaciones1#contrato>

Contrato de telecomunicaciones

¿Cuáles son los requisitos del contrato de prestación de servicios de comunicaciones?

El contrato de prestación de servicios de comunicaciones debe tener una letra no inferior a 3 milímetros para facilitar su comprensión; debe contener aparte de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada servicio, los siguientes requisitos:

Nombre y domicilio del proveedor y del usuario.

Los servicios contratados.

El precio y forma de pago.

El plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio.

Las obligaciones del usuario.

Las obligaciones del proveedor.

Los derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado.

Los derechos del proveedor en relación con el servicio contratado.

Plan contratado y las condiciones para el cambio de plan, cuando a ello haya lugar.

Las causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.

Las causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.

Las causales de incumplimiento del usuario.

Las causales de incumplimiento del proveedor.

Las consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.

El trámite de peticiones, quejas y recursos.

Las condiciones para la cesión del contrato.

Las condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.

Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio.

Información al usuario sobre protección de datos personales y tratamiento de ésta ante el reporte a los bancos de datos.

Mecanismos obligatorios de atención al usuario.

Prohibición y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícitos.

Información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.

Fecha de vencimiento del periodo de facturación.

¿Los proveedores pueden modificar unilateralmente las condiciones contractuales?

No. Los proveedores de servicios de comunicaciones no pueden modificar las condiciones contractuales de manera unilateral, ni pueden hacerlas retroactivas, tampoco pueden imponer servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato.

¿Cuánto tiempo deben conservar los proveedores de servicios de comunicaciones los contratos?

Tanto los contratos como toda modificación a las condiciones inicialmente pactadas, deberán ser conservadas por el proveedor de servicios de comunicaciones por un período de diez (10) años contados a partir de la fecha del contrato o de su modificación, pudiendo utilizar para el efecto, su conservación en papel o en cualquier medio técnico, magnético o electrónico que garantice su reproducción exacta.

¿Es posible que un proveedor incluya en el contrato una cláusula que limite el derecho del usuario a solicitar la terminación del contrato o la indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave por parte de aquél?

No. El proveedor de servicios de comunicaciones no puede incluir en el contrato cláusulas que limiten el derecho del usuario a solicitar la terminación del contrato o la indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave por parte de aquél, ya que éstas se encuentran expresamente prohibidas por la regulación.

¿Cuáles son las modalidades de contratación para la prestación del servicio de comunicaciones?

Las modalidades de contratación para la prestación de servicios de comunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusula de permanencia mínima.

¿Qué requisitos deben cumplir los proveedores para poder aplicar las estipulaciones relacionadas con valores a pagar por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas?

Para que los proveedores puedan aplicar las estipulaciones relacionadas con valores a pagar por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, debe mediar necesariamente la aceptación escrita por parte del usuario que celebró el contrato y ser extendidas o estar contenidas en un documento aparte del contrato.

¿En qué casos se pueden pactar cláusulas de permanencia mínima?

Las cláusulas de permanencia mínima podrán ser pactadas únicamente cuando se ofrezcan planes que:

financien o subsidien el cargo por conexión

financien o subsidien equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contrato

incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial.

¿Cuánto es el valor que tiene que cancelar un usuario por terminación anticipada del contrato durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima?

El monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos terminales u otros equipos requeridos para el servicio contratado o al descuento sustancial por tarifas especiales que generó la cláusula de permanencia mínima.

¿Se puede pactar en un mismo contrato varias veces una cláusula de permanencia mínima?

Las partes sólo podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima en aquellos casos en que el proveedor financie o subsidie un nuevo equipo terminal u otros equipos para el uso del servicio contratado.

¿Cuál es el plazo máximo con el que cuenta el proveedor para el inicio de la prestación de los servicios contratados?

Por regla general el plazo máximo para el inicio de la prestación de los servicios contratados no podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados a partir de la celebración del contrato, salvo que por motivos de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias atribuibles al usuario que impidan su instalación.

Este término también podrá ser modificado en el evento en que el usuario que celebró el contrato y el proveedor convengan expresamente un plazo distinto en un documento separado del contrato.

Cuando el proveedor no inicie la prestación de los servicios contratados en el plazo indicado, el usuario que celebró el contrato podrá solicitar:

i) la restitución de la suma pagada, ii) la devolución del equipo adquirido (si a ello hubiera lugar), y iii) acordar con el proveedor la estipulación de un nuevo plazo para la activación.

¿Es posible que se presuma la manifestación de voluntad del usuario cuando un proveedor le ofrezca servicios adicionales a los originalmente contratados?

Sí. Cuando los proveedores ofrezcan servicios adicionales a los originalmente contratados, podrá entenderse que el usuario que celebró el contrato acepta dichos servicios, siempre y cuando la oferta cumpla con las siguientes condiciones:

Que el proveedor de servicios de comunicaciones otorgue una demostración del servicio en forma gratuita por un periodo de facturación, durante el cual el usuario pueda rechazar la nueva oferta a través de cualquier medio físico o electrónico a elección de éste.

Que el proveedor en el momento del ofrecimiento informe al usuario sobre los mecanismos gratuitos a través de los cuales se podrá manifestar acerca del rechazo de la oferta y las consecuencias que se deriven de su silencio, una vez venza el plazo otorgado.

El proveedor de servicios de comunicaciones no podrá exigir al usuario que celebró el contrato que se presente a las oficinas físicas de aquél o imponerle requisitos adicionales a la simple manifestación del usuario, en el evento que éste opte por rechazar el servicio.

Las relaciones jurídicas que surjan de esta forma de aceptación no podrán hacer uso de cláusula de permanencia mínima.

¿Qué tarifas pueden ser aplicadas a los servicios de comunicaciones prestados?

Los proveedores sólo podrán aplicar las tarifas que previamente y en forma expresa informen a los usuarios en el momento de la oferta, de la celebración del contrato o durante su ejecución. En ese sentido, los proveedores no podrán cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio, sin que éstas hayan sido informadas al usuario que celebró el contrato.

De cualquier forma, mediante los mecanismos obligatorios de atención al usuario, esto es, oficinas físicas, oficinas virtuales y líneas gratuitas de atención al usuario el proveedor deberá informar al usuario que celebró el contrato sobre cualquier cambio relacionado con las tarifas y los planes previamente contratados.

¿Qué información deben suministrar los proveedores a los usuarios respecto de los planes?

Cuando los servicios de comunicaciones sean prestados a través de planes, los proveedores deben informar las condiciones establecidas para el plan ofrecido, entre ellas, el término de permanencia mínima y/o el término mínimo de conservación del plan, y las condiciones que rigen el cambio del plan.

¿Es posible que los proveedores ubiquen en un plan determinado a usuarios sin su previo consentimiento?

No. Los proveedores no pueden ubicar a los usuarios en planes que no hayan sido aceptados previamente por estos, ya que la elección del plan tarifario recae exclusivamente en cabeza del usuario.

¿Están obligados los proveedores a suministrar durante el período de facturación la información del consumo realizado por los usuarios?

Sí. Los proveedores están obligados a suministrar durante el período de facturación la información del consumo realizado por los usuarios a través de la línea gratuita de atención al usuario o la página web del proveedor.

Esta consulta de consumos se puede efectuar por parte de los usuarios de manera gratuita como mínimo dos (2) veces al día. Cuando las consultas excedan el límite máximo mencionado, el proveedor podrá efectuar su cobro, pero deberá informar previamente al usuario su costo para que éste pueda decidir la realización o no de la consulta.

La anterior obligación no aplica para los planes bajo la modalidad de tarifa plana o de consumo ilimitado.

¿Cuáles reglas rigen las promociones y ofertas realizadas por los proveedores?

Sin perjuicio de las normas especiales en materia de protección al consumidor, las promociones y ofertas que realicen los proveedores están sometidas a las siguientes reglas:

Los términos de las promociones y las ofertas obligan al proveedor que las realiza.

Cuando no se indique la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que ésta rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del usuario.

Cuando no se informa la fecha hasta la cual estará vigente la promoción o de condiciones que dan fin a su vigencia, se entenderá que la promoción será válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, a través de los mismos medios se haya dado a conocer originalmente.

Las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas deben ser claramente identificables por los usuarios, independientemente del medio a través del cual se divulguen, también deben ser informadas cuando el usuario acuda ante el proveedor para adquirirlas.

¿En qué consiste el empaquetamiento de servicios?

El empaquetamiento de servicios es la oferta conjunta de dos (2) o más servicios de comunicaciones, por parte de uno o varios proveedores, la cual debe realizarse bajo un único precio y un único contrato. El precio que ofrezca el proveedor debe implicar un descuento sobre la suma de los precios individuales de cada servicio.

Los proveedores deberán ofrecer y prestar cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan, en forma separada a cualquier usuario que así lo solicite, e informar los valores de cada servicio prestados individualmente.

Asimismo, deberán informar al usuario durante la ejecución del contrato, sobre el precio discriminado por servicio cuando por solicitud del usuario se excluya del empaquetamiento uno o más servicios, reflejando en la información mencionada todas las posibles combinaciones de servicios y precios respectivos.

¿Si no existe disponibilidad en alguno de los servicios ofrecidos en forma empaquetada a qué tiene derecho el usuario?

En caso de presentarse falta en la disponibilidad de uno o varios de los servicios del paquete contratado, el usuario tendrá derecho a recibir una compensación o a dar por terminado el contrato.

¿Puede solicitar un usuario la terminación de la prestación de un servicio cuando ha contratado en forma empaquetada?

Sí. El usuario que celebró el contrato podrá solicitar al proveedor la terminación respecto de uno o algunos de los servicios del paquete de servicios, a través de cualquiera de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, sin perjuicio de valores asociados a la terminación anticipada de los contratos ante la existencia de una cláusula de permanencia mínima.

En este caso, los demás servicios contratados deberán seguirse prestando al usuario en los términos y precios que se han informado previamente por parte del proveedor.

Lo anterior es aplicable a la solicitud de terminación del contrato de uno de los servicios del paquete, en el evento en que se presente la falta de disponibilidad de dicho servicio.

¿Ante qué proveedor debe un usuario presentar una PQR cuando adquirió los servicios de comunicaciones en forma empaquetada?

En los casos en que los servicios empaquetados sean prestados por (2) dos o más proveedores, el usuario deberá presentar la PQR ante el proveedor que según el contrato tenga la vocería entre los demás proveedores, para efectos de la recepción y el respectivo traslado de las PQRs, cuando a ello haya lugar.

El proveedor que tomará la vocería será el mismo que ofreció el empaquetamiento de servicios al usuario y a través del cual el usuario adquirió los servicios empaquetados.

El trámite y respuesta de la PQR estará a cargo del responsable de la prestación del servicio. El término de respuesta será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la PQR fue presentada por el usuario, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual podría ampliarse el término hasta por quince (15) días hábiles más, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario. Este término deberá cumplirse por el prestador del servicio independientemente de que la PQR se le haya trasladado.

¿La presentación de la PQR respecto de uno de los servicios ofrecidos en forma empaquetada, afecta la prestación de los demás servicios?

La PQR que se formule en relación con alguno de los servicios empaquetados, no afectará la normal provisión y facturación de los servicios en los períodos de facturación siguientes a su presentación.

En caso de que la PQR tenga fundamento en la falta de disponibilidad de uno o varios de los servicios empaquetados, el proveedor deberá descontar de las facturas el valor equivalente a dicho servicio que corresponda al valor pactado en el contrato, hasta tanto sea resuelta la PQR.

¿En qué momento se puede solicitar la terminación del contrato?

En cualquier momento durante la ejecución del contrato se puede solicitar su terminación ante el proveedor de servicios de comunicaciones. Esta solicitud se puede dar en cualquier modalidad de suscripción y con la simple manifestación de voluntad del usuario que celebró el contrato a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario.

Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, sin perjuicio del cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato por parte del proveedor.

Mediante la Circular No. 6 de marzo de 2011 la Superintendencia de Industria y Comercio instruyó a los proveedores de servicios de comunicaciones acerca de la forma como se deben proceder respecto de las solicitudes de terminación del contrato presentadas por los usuarios que celebraron el contrato.

¿La interrupción del servicio puede ser negada por el proveedor?

No. El proveedor de servicios de comunicaciones no podrá negarse a interrumpir el servicio cuando éste sea solicitado por el usuario que celebró el contrato. Tampoco podrá oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos y los demás cargos a que haya lugar.

En el evento en que el proveedor de servicios haya suministrado a título de comodato uno o más equipos o elementos necesarios para la prestación del servicio, la devolución de éstos, será una consecuencia de la finalización de la relación contractual, pero nunca un requisito para su procedencia.

¿Cómo debe proceder el usuario para la devolución de los equipos al proveedor?

El usuario que celebró el contrato deberá realizar la devolución o reintegro al proveedor de los equipos o elementos entregados a título de comodato de la misma forma en que los recibió. En ese sentido, si la entrega se realizó en el domicilio del usuario, su devolución al proveedor deberá llevarse a cabo en el mismo lugar. Para tales efectos, el proveedor deberá concertar una cita, que en caso de ser incumplida por el usuario, faculta al proveedor para exigir que la entrega de los equipos o elementos se realice en cualquier centro de atención a elección del usuario.

Una vez generada la obligación del proveedor de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en el evento en que se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos.

¿Una vez realizada la solicitud de terminación del contrato cuánto tiempo tiene el proveedor para interrumpir el servicio?

Una vez presentada la solicitud de terminación del contrato, el proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se realizó la solicitud, siempre y cuando aquella se haya presentado con una anticipación de diez (10) días calendario 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 periodo siguiente.

¿Las prácticas de fidelización de usuarios pueden interrumpir el término para interrumpir el servicio?

No. Las prácticas de fidelización o retención de usuarios, que adelanten los proveedores de servicios de comunicaciones dentro del plazo previsto para la interrupción del servicio, en ningún caso suspenderá o diferirá dicho término.

¿Si un usuario solicita la cancelación de los servicios suplementarios o adicionales al servicio de comunicaciones contratado, en qué término se debe realizar dicha cancelación?

Cuando el usuario solicite la cancelación de servicios suplementarios o adicionales al servicio de comunicaciones contratado, el proveedor debe dar trámite a dicha cancelación, máximo dentro del mismo término en que se efectuó la activación. Para realizar dicho trámite el proveedor no podrá exigir requisitos adicionales a los requisitos al momento de la activación del servicio que se solicita cancelar.

¿Qué debe hacer un usuario que desea ceder su contrato?

El usuario que desea ceder su contrato debe informar por escrito al proveedor su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y de los demás requisitos que se hubiesen contemplado en el contrato de prestación del servicio para tal efecto.

Telefonía

¿En los servicios de telefonía en los cuales se cobre por cada llamada, a partir de qué momento se pueden comenzar a tasar las llamadas?

Para todos los servicios de telefonía en los cuales se cobre por cada llamada, sólo se pueden empezar a tasar a partir del momento en que la llamada sea completada, lo cual ocurre tanto para la modalidad de prepago como la de pospago, cuando se alcanza el número deseado y se recibe señal de contestación de llamada.

¿En los eventos en que una llamada es atendida por un sistema de correo de voz, deben los proveedores informar tal situación a los usuarios que originan la llamada?

Sí. Los proveedores que presten servicios de correo de voz deben informar al usuario que origina la llamada, que la misma está siendo atendida por un sistema de correo de voz, igualmente deben indicar el momento a partir del cual se inicia el cobro, para que aquél pueda optar por hacer uso o no del sistema.

¿Se puede limitar el acceso a la línea de emergencia cuando el usuario hubiese incurrido en causal de suspensión del servicio?

No. Los proveedores de servicios no pueden limitar el acceso a la línea de emergencia en ningún caso, pues deben permitir de manera gratuita a los usuarios el acceso a dicha línea en todo momento hasta la terminación del contrato, aún cuando el usuario hubiese incurrido en causal de suspensión del servicio.

¿Con qué mecanismo cuentan los usuarios que cambian de número, para informar a quienes se comuniquen a su antigua línea sobre el nuevo número asignado?

Los usuarios de servicios de comunicaciones, tienen derecho a conservar el número que les ha sido asignado por el proveedor; sin embargo, cuando éstos cambian de número de línea, pueden solicitar al proveedor que cuando se efectúe una marcación al número anterior, se informe mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado. Este servicio debe ser prestado por el término convenido y tendrá un valor que debe previamente informarse al usuario que celebró el contrato para su aceptación.

Lo anterior, también aplica para aquellos eventos en que el usuario que celebró el contrato cambie de proveedor de comunicaciones.

Cuando el cambio de número obedezca a razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio, el proveedor deberá informar mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado, durante un período de tres (3) meses, sin cargo adicional para el usuario.

¿Los usuarios están supeditados a utilizar solamente el servicio de larga distancia que preste su proveedor o que éste les indique?

No. Los usuarios no están supeditados a utilizar solamente el servicio de larga distancia que preste su proveedor o que éste les indique; por el contrario, tienen derecho a acceder a cualquiera de los proveedores de servicios de larga distancia y larga distancia internacional en condiciones iguales.

¿Cómo deben ofrecer los proveedores la información del directorio telefónico a los usuarios?

Los proveedores de telefonía fija están obligados a ofrecer la información de directorio a los usuarios a través de las siguientes opciones:

En su página web.

Consulta por operadora respecto de usuarios residenciales o personas naturales.

Sin perjuicio de lo anterior, el proveedor podrá ofrecer la información a través de otros medios electrónicos o magnéticos, correspondiéndole al usuario escoger entre las alternativas ofrecidas por el proveedor el que mejor se ajuste a sus necesidades.

¿Qué servicios adicionales deben ofrecer los proveedores de servicios de telefonía fija con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el usuario?

Los proveedores que presten los servicios de telefonía fija con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el usuario deben ofrecerles los servicios de código secreto y el bloqueo para el servicio de tarifa con prima.

Internet

**¿Tienen los usuarios la posibilidad de consultar la velocidad del servicio de acceso a internet?**

**Sí. Los usuarios tienen la posibilidad de consultar la velocidad del servicio de acceso a internet en el sitio web del proveedor, en el cual debe existir una aplicación gratuita, en la que sea posible verificar la velocidad efectiva provista tanto para envío como para descarga de información.**

**¿Si un usuario desea bloquear el acceso a un sitio web específico y no puede hacerlo directamente, con qué opción cuenta?**

**Cuando un usuario desea bloquear el acceso a un sitio web específico y no puede hacerlo directamente, puede solicitar al proveedor que haga el bloqueo respectivo, solicitud que debe ser atendida por éste.**

**¿Qué deben hacer los proveedores respecto de los mensajes electrónicos no solicitados?**

**Los proveedores de comunicaciones que administren cuentas de correo electrónico, deben establecer mecanismos que minimicen el tráfico de mensajes de correo electrónico no solicitados comúnmente conocidos como SPAM**

**Telefonía Móvil**

**¿Puede un proveedor de servicios de telefonía móvil activar un equipo que ha sido reportado como extraviado, hurtado o desactivado por fraude?**

**No. Los proveedores que presten los servicios de telefonía móvil, no pueden prestar los servicios de comunicaciones a través de la activación de equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados, hurtados o desactivados por fraude.**

**Para tales efectos los proveedores de servicios de comunicaciones deben llevar una base de datos de los equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados, hurtados o desactivados por fraude.**

**Mediante el Decreto 1630 de 19 de mayo de 2011 se adoptaron medidas para restringir la operación de los equipos terminales hurtados y/o extraviados en la prestación de comunicaciones móviles.**

**¿Qué es el IMEI?**

**El IMEI es el identificado internacional de equipo terminal móvil. Consiste en un código de quince (15) dígitos pregrabado en los equipos terminales que los identifica de manera específica.**

**¿Qué es una base de datos negativa?**

**La base de datos negativa consiste en la relación de los IMEI de todos los equipos terminales móviles que han sido reportados como hurtados y/o extraviados en Colombia como en el exterior y, por lo tanto, están inhabilitados para operar en las redes de comunicaciones móviles.**

**La base de datos negativa deberá compartirse por los proveedores de redes y servicios de comunicaciones que operen en el territorio nacional con sus filiales que operen en el exterior. Asimismo, podrán celebrar convenios con otros proveedores distintos a sus filiales en el exterior, para la prevención del comercio de estos equipos.**

**¿Qué es una base de datos positiva?**

**La base de datos positiva contiene la relación de los equipos terminales móviles identificados por su IMEI ingresados o fabricados legalmente en el país. Cada IMEI registrado en la base de datos deberá estar asociado al número de identificación del propietario del equipo terminal móvil. Ningún IMEI puede estar asociado a más de un número de identificación.**

**¿Qué debe hacer un proveedor antes de activar un equipo terminal?**

**Antes de proceder a activar un equipo terminal móvil nuevo o usado, el proveedor de servicios deberá verificar que el IMEI de dicho equipo se encuentre registrado en la base de datos positiva, y que, a la vez, no se encuentre registrado en la base de datos negativa.**

**Cuando el proveedor verifique que el IMEI no reposa en ninguna de las dos bases de datos, sólo podrá incluir el equipo en la base de datos positiva y activarlo, cuando exista prueba de la adquisición legal de aquel.**

**¿Quiénes pueden vender equipo terminales móviles en Colombia?**

**La venta al público de equipos terminales móviles en Colombia, ya sean nuevos o usados, sólo podrá realizarse por las personas autorizadas para tal efecto.**

**Serán personas autorizadas:**

**Los proveedores de redes y servicios de comunicaciones móviles**

**Cualquier persona que los proveedores de redes y servicios de comunicaciones autoricen.**

**Cualquier persona que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones autoricen**

**¿Cómo se puede acreditar la adquisición de un equipo terminal móvil?**

**En caso de compra de un equipo para uso personal y no comercial en el exterior, el comprador deberá presentar la factura original de compra del establecimiento o el comprobante de pago en efectivo, cheque o tarjeta débito o crédito, a fin de que el proveedor verifique el origen legal del respectivo equipo.**

**Las personas autorizadas para la venta de equipos terminales móviles, así como los proveedores deberán expedir al momento de la venta del equipo una factura numerada a nombre del comprador del Equipo donde conste la razón social y el NIT del vendedor; del mismo modo debe constar el número de identificación del comprador y el IMEI.**

**En caso de que el equipo cambie de propietario el usuario deberá allegar copia de la factura original de compra del equipo o el comprobante de pago y una carta del comprador al proveedor de servicios solicitando el cambio del titular de la base de datos positiva. Sin embargo, si el propietario del equipo no cuenta con la anterior documentación, deberá presentarse ante el proveedor donde tenga el equipo terminal activo y a su nombre, a fin de proceder a la modificación del documento de identificación del nuevo propietario en la base de datos positiva.**

**¿Tiene derecho el usuario de conocer las áreas geográficas donde exista cubrimiento de los servicios contratados?**

**Sí. Antes de la celebración del contrato los proveedores que presten los servicios de telefonía móvil deberán informar a los usuarios las áreas geográficas en donde exista cubrimiento de los servicios a su cargo. Asimismo, deberán hacer pública dicha información, mediante el uso de mapas interactivos a través de su página web.**

**La falta de servicio en las áreas previamente informadas da derecho al usuario a solicitar la terminación del contrato o la compensación por falta de disponibilidad.**

**¿En qué momento puede el proveedor de servicios de comunicaciones activar los servicios de roaming internacional?**

**Los proveedores de servicios de comunicaciones sólo podrán activar los servicios de roaming internacional, previa solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, en cuyo caso el usuario deberá elegir el tiempo que dure la activación del servicio.**

**¿Qué información deben suministrar los proveedores de servicios en relación con los servicios de roaming internacional?**

**Los proveedores de telefonía móvil deberán informar en los contratos las condiciones en que se activan y prestan los servicios de roaming internacional y, si aplican, la existencia de valores adicionales por su uso.**

**Además, previa utilización de los servicios de roaming en el exterior, el proveedor deberá enviar al usuario un mensaje corto de texto -SMS- gratuito, informando el costo adicional al consumo que se genere en cada comunicación por el hecho de acceder a la red internacional o el costo que se genere por el hecho de tener disponibles los servicios de comunicaciones en el exterior, aún cuando en este último caso no se efectúen consumos.**

**Mensajes Cortos de textos SMS y mensaje multimedia MMS**

¿A partir de qué momento se deben facturar los mensajes de texto SMS?

Los mensajes de texto, SMS, se deben facturar a partir del momento de la confirmación de recibo en la plataforma de la red destinataria.

¿Qué deben hacer los usuarios que no desean recibir mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios?

Los usuarios que no desean recibir mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios, pueden solicitar al proveedor en cualquier momento la exclusión de sus datos, de la totalidad de las bases datos del proveedor de comunicaciones utilizadas para enviar dichos mensajes o inscribir ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones de forma gratuita su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos (RNE) con el propósito de evitar la recepción de tales mensajes.

¿A quién corresponde pagar el cargo por la transmisión de mensajes SMS desde internet a un teléfono móvil?

Por regla general los cargos por la transmisión de mensajes de texto, SMS, desde Internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, es decir, para el usuario de la línea móvil previa aceptación de éste, salvo que el proveedor del servicio establezca una modalidad de cobro diferente.

¿Cuáles son las consecuencias para un usuario que altera los equipos terminales que posee?

Los usuarios que alteren los equipos terminales que posean, podrán ser sancionados conforme la ley e incluso tal proceder puede ser considerado por el proveedor como una forma de incumplimiento del contrato.

¿Los proveedores pueden solicitar o exigir a los usuarios la adquisición o utilización de un equipo terminal determinado?

Con el fin de garantizar el principio de libre elección, los proveedores de comunicaciones no podrán solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, pues éstos pueden elegir libremente los equipos que deseen utilizar o adquirir; sin embargo, en los eventos en que la homologación sea necesaria, sí deben utilizar o adquirir equipos aprobados.

¿Qué es la reposición de un equipo?

La reposición del equipo, es la entrega que el proveedor hace al usuario, a cualquier título, de un equipo terminal durante la ejecución del contrato, cuando este último solicita el reemplazo del equipo.

¿Qué información deben brindar las personas que comercialicen equipos terminales?

Las personas que comercialicen equipos terminales, debe suministrar al momento de la venta, por cualquier medio, información sobre dichos equipos, las características y las restricciones que tienen en relación con las facilidades, las opciones de activación y su uso en las diferentes redes de comunicaciones.

¿Qué información deben brindar los proveedores al momento de la venta de equipos terminales?

Al momento de la venta de equipos terminales, los proveedores deben entregar a los usuarios información por escrito sobre las condiciones comerciales, técnicas y económicas en que opera la reposición de los mismos, las cuales serán inmodificables unilateralmente, a menos que dichas modificaciones sean favorables al usuario.

¿Los proveedores de comunicaciones pueden condicionar la venta o reposición de los equipos terminales a la adquisición de un seguro?

No. Los proveedores de servicios de comunicaciones no pueden condicionar la venta o reposición de los equipos terminales a la adquisición de un seguro.

Este criterio fue adoptado por la Superintendencia al sancionar a un proveedor de servicios de comunicaciones por obligar al usuario a contratar un servicio adicional, seguro para el equipo terminal móvil, en contra de los principios de autonomía de la voluntad contractual y libre elección de los usuarios, lo que claramente constituye una vulneración a sus derechos.

¿Los proveedores pueden restringir la utilización de los equipos terminales en redes diferentes a las de éstos?

Los mecanismos técnicos intencionales que restrinjan en el tiempo la utilización de los equipos terminales en redes distintas a las del proveedor, sólo podrán mantenerse durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima pactada.

Una vez finalizado el término de permanencia mínima el proveedor está obligado a desbloquear el equipo del usuario, o a suministrarle la clave para tal fin, de manera gratuita y previa solicitud de aquél formulada por cualquier medio.

En el evento en que el usuario solicite la portación de su número, el proveedor donante debe desbloquear el equipo terminal, inclusive si se encuentra dentro del período de permanencia mínima. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación que haya surgido para el usuario de pagar las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.

**Portabilidad Numérica**

¿Qué es la Portabilidad Numérica?

La portabilidad numérica es la posibilidad que tiene un usuario de cambiarse de un proveedor de servicios a otro proveedor de telefonía móvil, conservando su número telefónico.

¿Cuáles son los beneficios de la Portabilidad Numérica para los usuarios?

La portabilidad numérica busca garantizar al usuario la libertad de elección del proveedor de servicios de comunicaciones, y permite asegurar que la permanencia de un usuario con un determinado proveedor no esté supeditada a no perder el número de línea. Asimismo, los usuarios reciban mejores ofertas de los proveedores de telefonía móvil, así como mejor calidad en el servicio mejorando las condiciones de competencia en el mercado.

¿Quiénes tienen derecho a cambiar de proveedor conservando el número telefónico?

Todos los usuarios de servicios móviles tienen el derecho a llevar su número, al cambiar a otro proveedor de servicios, ya sean en modalidad prepago o pospago.

¿Dónde se solicita la portabilidad numérica?

El usuario deberá presentar su petición de cambio, ante el proveedor de servicios elegido (proveedor receptor) y será éste quien informe al proveedor anterior (proveedor donante).

¿Puede un usuario cambiar de proveedor conservando su número en cualquier momento o debe esperar a que su proveedor lo autorice?

El cambio se puede hacer en cualquier momento y no requiere de una autorización por parte del proveedor actual para realizarlo. Sin embargo, es importante recordar que una vez efectuada la portación del número al nuevo proveedor, el anterior tiene derecho a recuperar las sumas pendientes y no pagadas por el usuario.

¿Cuándo se solicita la portación del número, existen razones por las cuales no se podrían aprobar el cambio?

Ningún proveedor deberá limitar el derecho que tienen los usuarios de cambiar de proveedor llevándose su número, aunque el contrato incluya condiciones particulares tales como una cláusula de permanencia mínima o tenga un saldo pendiente por pagar.

¿Si un usuario se cambia a otro proveedor llevando su número y no está conforme, puedo volver a su antiguo proveedor o incluso a otro?

Sí. Un usuario puede cambiarse nuevamente a otro proveedor. Una vez que el usuario se ha cambiado a otro proveedor conservando su número telefónico, podrá solicitar cambiarse a otro proveedor incluso al que le prestaba el servicio anteriormente. Si hay una solicitud de cambio de proveedor que está en trámite, no se acepta abrir una nueva hasta que no se haya concluido la que está en proceso.

¿Cómo se puede determinar si el número al que un usuario está llamando se cambió o no de proveedor?

Al llamar a un usuario que se ha cambiado de proveedor pero que mantiene su número telefónico, se escuchará un mensaje antes del establecimiento de la llamada que le indicará al usuario si está llamando a un número telefónico que está en la red de su proveedor o si está en la red de otro proveedor.

¿Existe un límite de veces en las que un usuario pueda llevarse su número a otro proveedor?

No existe límite a la cantidad de veces en que un usuario pueda cancelar el servicio con un proveedor, pasándose a otro y conservando su número telefónico.

¿Qué debe contener la solicitud de portación que presente un usuario?

La solicitud de portación que presente un usuario al proveedor receptor debe contener la siguiente información:

Para personas naturales:

Nombre completo

Número del documento de identidad

Autorización del usuario que celebró el contrato entratandose de servicios en la modalidad de pospago y copia del documento de identificación en el evento en que la solicitud no sea presentada por éste.

Número telefónico que solicita sea portado.

Proveedor donante

NIP de confirmación

Para personas jurídicas:

Razón social

Nit

Copia del certificado de comercio con fecha de expedición mayor a 30 días

Tratándose de servicios postpago autorizaciónd el representante legal y copia del documento de identidad, en caso de que la solicitud no sea solicitada por éste.

Número telefónico en el que se solicita la portación.

Proveedor donante.