



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 86653 DE 2013
(26 DIC. 2013)

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Radicación 13-204246

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

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009, el Decreto 1130 de 1999 y el numeral 5 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que con ocasión del trámite en sede de empresa, se dio traslado del expediente identificado con el número de la referencia para que fuera decidido el recurso de apelación interpuesto subsidiariamente ante esta Superintendencia, en el cual se identifican como:

Usuario: Vladimir Alonso Tibata Leal
C.C. 80.148.115

Proveedor del servicio: Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.
NIT: 800.153.993-7

Decisión Empresarial: Respuesta verbal del 30 de Julio de 2013.

SEGUNDO: Que de acuerdo con la información allegada al expediente, se advierte que el motivo de inconformidad expuesto por el usuario, se circunscribe a que solicita validar el estado del servicio de datos y voz de la línea 3123218040 en razón a que presentan fallas continuas en las prestación de estos servicios. Solicita ajustes en la facturación. (Folio 6).

TERCERO: Que el proveedor manifestó que luego de verificar su sistema de información encontró que la 3123218040 ha registrados consumos en los últimos meses acordes con el plan contratado. Indica que, la velocidad se da en condiciones óptimas pero la calidad del servicio puede ser más lento con respecto a la cobertura. Señala que, no se puede garantizar una velocidad fija de navegación ya que ésta depende de varios factores. Indica que, el servicio se ha prestado de conformidad con el plan activo. (Folios 8 a 10).

CUARTO: Que en virtud de los hechos expuestos, entra este Despacho a hacer las siguientes consideraciones:

4.1. Efectiva Prestación del Servicio de Internet y Telefonía Móvil

Es importante señalar que el proveedor de internet y telefonía móvil está en la obligación de prestar el servicio en los precisos términos establecidos en el contrato de prestación de servicios. De tal manera, resulta importante tener presente la Resolución 3066 de 2011¹ de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, que en su artículo 33 establece que:

¹ Vigente para la época de los hechos

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

"ARTÍCULO 33. Compensación por falta de disponibilidad de los servicios. El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones, por causas imputables al proveedor, da derecho al usuario que celebró el contrato a recibir una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima. Lo anterior, a excepción de los eventos previstos en el artículo 34 de la presente resolución.

La determinación de la compensación y el valor de esta, se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la presente resolución.

PARÁGRAFO. Siempre que se tramite una queja relacionada con la falta de disponibilidad del servicio, aún en los casos en que el usuario no haya solicitado la compensación, el proveedor deberá de oficio analizar su procedencia e informar al usuario si hay lugar o no a la compensación. En caso de que la queja sea resuelta en sentido favorable al usuario, procederá la compensación o la terminación del contrato, según la elección del usuario."

Para este caso en concreto, si bien obran dentro del expediente los correspondientes soportes técnicos a folios 59 a 203 que dan cuenta del número de conexiones del usuario a internet a través de la red del proveedor, dicho documento también reporta un número importante de conexiones cuyo número de kbytes consumidos fue igual o inferior a 5. Así por ejemplo se puede observar los días 1 de febrero, 10 de febrero, 22 de marzo, 2 de abril, 16 de abril, 2 de mayo, 22 de mayo, 12 de junio, 13 de junio de 2013 fueron registradas al menos 10 conexiones cuyo consumo de kbytes en cada una fue igual o inferior a 5 kbyte., a través de la red del proveedor, con lo cual queda demostrado un fenómeno de intermitencia en el servicio. Por lo anterior los soportes técnicos aportados por el proveedor no son prueba suficiente de que el servicio no presentó problemas técnicos atribuibles a él en su calidad de proveedor del servicio.

Respecto del servicio de voz se encuentran a folios 38 a 58 soportes de consumos, donde se evidencian consumos constantes y efectivos, en consecuencia se confirma la prestación del servicio de voz.

Frente a esto se debe tener en cuenta que el proveedor del servicio de internet debió procurar superar las limitaciones técnicas existentes respecto del acceso a internet ofrecido y, de no poder cumplir con dicho compromiso, debió informar al usuario en este sentido para que pudiera proceder a decidir entre continuar o no con el servicio.

Por otra parte, se considera procedente emitir pronunciamiento en relación con la facturación generada durante los periodos en que se cuestionó la prestación del servicio, así las cosas, es necesario traer a colación el artículo 63 de la resolución 3066 de 2011², el cual establece:

"ARTÍCULO 63. IMPROCEDENCIA DEL COBRO. Los proveedores de servicios de comunicaciones no podrán cobrar servicios no prestados, ni tarifas ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario, o previstos en las condiciones de los contratos. (...)"

De acuerdo con la normatividad anteriormente plasmada, de haberse presentado una suspensión, falla, no disponibilidad etc., del servicio por una causa atribuible al proveedor, los cargos generados y facturados en ese periodo específico, deberán ser exonerados de pago al usuario.

² Vigente para la época de los hechos

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Así las cosas, no habiéndose demostrado la efectiva prestación del servicio *internet móvil*, el proveedor del servicio deberá compensar al usuario por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible de acuerdo a lo establecido en el Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011 y su artículo 33 y, en caso de haberse presentado pago, procederá al reintegro del dinero, sin perjuicio de que si media solicitud del usuario se pueda proceder al abono sistemático en la facturación del servicio.

QUINTO: Que de acuerdo con las consideraciones arriba expuestas, este Despacho procederá a modificar la decisión identificada en el numeral primero de esta resolución en los siguientes aspectos:

5.1. Se ordena al proveedor del servicio realizar los ajustes a que haya lugar por la no efectiva prestación del servicio de internet móvil tal como se señaló en el numeral 4.1 de esta Resolución.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar la decisión empresarial proferida por el proveedor del servicio, identificada en el numeral primero de la presente resolución y, en consecuencia, ordenar al proveedor del servicio que dentro del término de treinta (30) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a dar cumplimiento a lo ordenado en el acápite considerativo del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO PRIMERO: No se causarán intereses desde la presentación de la queja que dio lugar a la presente actuación, hasta la fecha de notificación de esta resolución.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El proveedor del servicio deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento.

PARÁGRAFO TERCERO: El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará al proveedor del servicio, acreedor de las sanciones previstas en la ley.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar el contenido de la presente resolución al representante legal del proveedor del servicio, o quien haga sus veces.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al usuario en su calidad de reclamante, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que no procede recurso alguno por encontrarse agotada la vía gubernativa.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., **26 DIC. 2013**

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

ADRIANA MARÍA ÁNGEL BULLA