

Bogotá D.C.,

10

Señora
MONICA TATIANA FLOREZ ROJAS
tatynaila_11@hotmail.com

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 14-122179- -00001-0000	Fecha: 2014-07-21 16:10:55
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Asunto: Radicación: 14-122179- -00001-0000
 Trámite: 113
 Evento: 0
 Actuación: 440
 Folios: 1

Estimado(a) Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto, en los siguientes términos.

1. Consulta

La peticionaria formula la siguiente consulta:

“(...) Es legal que una empresa prestadora de servicios de Telecomunicaciones, cobre por concepto de reconexión un servicio que en la factura se estipula por mes adelantado (...)”

2. Funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones.

La Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 32 al 36 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor de servicios de comunicación, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección a los consumidores y usuarios de los servicios de comunicaciones.
- Tramitar las quejas que se presenten por violación a las disposiciones sobre protección a los consumidores y usuarios de los servicios de comunicaciones.
- Ordenar modificaciones a los contratos entre proveedores y comercializadores o entre los comercializadores y los usuarios cuando sean contrarios al régimen de comunicaciones.
- Imponer sanciones, previa investigación, por violación a las normas sobre protección a los consumidores y usuarios de los servicios de comunicaciones.

Al respecto, en primer lugar, nos permitimos advertirle que en virtud del principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, no nos es posible resolver a través de conceptos situaciones particulares.

Sin embargo, dentro del ámbito de las referidas competencias, a continuación damos respuesta de manera general a su consulta.

3. Facturación.

La protección de los usuarios de servicios de comunicaciones está comprendida en un régimen especial, consagrado principalmente en la Resolución número 3066 del 18 de mayo de 2011 - Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones-, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la cual puede ser consultada en el siguiente link: <http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=61450#>.

La factura y el periodo de facturación se encuentran definidos en los siguientes términos en el artículo 9 de la Resolución número 3066 de 2011:

“Factura: Documento impreso o por medio electrónico que los proveedores de servicios de comunicaciones entregan al usuario con el lleno de los requisitos legales, por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el usuario en ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor.

Período de facturación: Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, correspondiente a un (1) mes, en el cual se facturan los consumos realizados.” (1)

Por su parte el artículo 54 de la Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones establece:

“Facturación. Todos los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de acceso a Internet y demás cargos a que haya lugar.

Cuando la prestación de los servicios facturados esté sujeta a planes diferentes a los de tarifa plana o consumo ilimitado, se deben indicar, además, las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan.

Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio civil que se cobra.

En las facturas de los proveedores que prestan los servicios de telefonía fija deben incluir además, los montos correspondientes a los subsidios aplicados a los usuarios.

Parágrafo. Cuando el servicio contratado esté sujeto a un plan de tarifa plana o consumo

ilimitado, no será necesario informar el valor de la unidad de consumo.” (2)

Así mismo, en relación con las fechas para la entrega de las facturas el artículo “Oportunidad de entrega de la factura. Todo usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo, por lo tanto los proveedores de servicios de comunicaciones tienen la obligación de entregarla oportunamente en la dirección física o electrónica suministrada por el usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos del proveedor, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

En las condiciones del contrato de prestación de servicios se debe indicar el período de facturación, el cual corresponde a un (1) mes.

Los proveedores están obligados a expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquel en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio, salvo que se presenten inconsistencias en la facturación, respecto de las cuales el proveedor deberá conservar evidencia probatoria, originadas por los diferentes tipos de solicitudes que pueden realizar los usuarios, caso en el cual el proveedor contará con un periodo de facturación adicional para facturar dichos consumos.

Los consumos de terceros proveedores, podrán ser facturados dentro de los tres (3) periodos de facturación siguientes al periodo en que se generó el consumo de los servicios por parte del usuario.” (3)

Finalmente, el artículo 63 de la norma en comento determina qué cobros no son procedentes:

“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.

Adicionalmente, cuando a causa de la ocurrencia de desastres naturales, hechos terroristas, hurto de infraestructura no imputable al usuario o cualquier otro evento de fuerza mayor o caso fortuito, no sea posible la prestación del servicio, los proveedores no pueden efectuar cobro alguno al usuario, correspondiente al tiempo en que haya permanecido la interrupción del servicio por las causas mencionadas.” (4)

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que los proveedores de servicios de comunicaciones deben facturar según lo acordado en el contrato de prestación del servicio, así mismo, que en cada factura se debe cobrar un periodo de facturación, que corresponde a un mes y deben remitir la factura al usuario al menos cinco días hábiles antes de la fecha de pago oportuno.

Adicionalmente, no es posible para los proveedores facturar servicios no prestados ni cobros que no han sido informados y aceptados por el usuario.

4. Suspensión del servicio y cobro por reconexión.

Los contratos de servicios de comunicaciones se encuentran definidos en los siguientes términos en el artículo 9 de la Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones:

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

“Contrato de prestación de servicios de comunicaciones: Acuerdo de voluntades entre el usuario y el proveedor, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.

Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato.” (5)

Dentro del contenido mínimo que debe tener el contrato de prestación de servicios de comunicaciones se encuentra, entre otros, el siguiente:

“Los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones deben contener, sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada servicio, las siguientes: (...)

j. Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir. (...)” (6)

De acuerdo con lo cual, se exige a los proveedores de servicios de comunicaciones incluir en el contrato de servicios de comunicaciones las causales por las cuales se podrá suspender el servicio y el procedimiento aplicable para ello.

Así mismo, la figura de la suspensión del servicio se encuentra regulada en los siguientes términos en el artículo 64 de la Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones:

“Suspensión y restablecimiento del servicio. Antes de la suspensión del servicio el usuario debe ser advertido sobre los posibles cobros a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean pagadas las sumas a que hubiere lugar, salvo cuando la causa dé lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del proveedor, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios.

Cuando la causa que originó la suspensión sea imputable al usuario, la reanudación del servicio deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que ésta haya cesado, so pena de perder el proveedor en favor del usuario, el valor por restablecimiento del servicio, el cual deberá abonar a la factura del periodo siguiente.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deben dejar constancia de la fecha en que se efectuó el restablecimiento del servicio.

No podrá cobrarse suma alguna por restablecimiento cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al usuario.

PARÁGRAFO 1: Cuando se haya presentado una reclamación o recurso antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, el usuario haya

procedido al pago de las sumas no reclamadas y la reclamación o recurso se encuentren pendientes de decisión, no se podrán suspender los servicios de comunicaciones. (...)”
(7)

Con fundamento en lo anterior, se puede concluir que sí es posible que los proveedores de servicios de comunicaciones cobren una suma de dinero con ocasión de la reconexión del servicio cuando la suspensión del mismo ha tenido lugar por una causa imputable al usuario, como sería por ejemplo la falta de pago oportuno del servicio.

Así mismo, la regulación vigente ha permitido que la tarifa a ser cobrada en estas situaciones sea fijada contractualmente, sin embargo, es necesario que el usuario sea informado de dicho valor previo a la suspensión del servicio.

Adicionalmente, se debe tener en consideración que una vez el usuario lleva a cabo el pago y cesa la causal de suspensión del servicio el proveedor debe proceder con la reconexión del servicio a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes; en caso de que no se reconecte en ese lapso, deberá devolver al usuario en la siguiente factura la suma cobrada por concepto de tarifa de reconexión.

Finalmente, y dado que se encuentra vigente el contrato de servicios de comunicaciones, y la suspensión se ha dado por una causa imputable al usuario, es posible que el proveedor cobre por el servicio durante dicho periodo.

5. Peticiones en servicios de comunicaciones

El artículo 39 de la Resolución número 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones brinda a los usuarios la posibilidad de presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los proveedores de servicios de comunicación:

“Derechos de peticiones, quejas y recursos. Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQRs, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.

Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a la que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Parágrafo. Los proveedores que prestan de servicios de telefonía móvil, deberían disponer además, de una opción para el envío de mensajes corte de texto – SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra “QUEJA” a un código establecido por cada proveedor, a través del cual el usuario manifiesta su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá llamar al usuario a más tardar el día hábil siguiente al envío de dicho mensaje para atender la solicitud del usuario. En todo caso, el envío de este mensaje en sí mismo o se constituye en una queja.” (8)

De acuerdo con lo anterior, los usuarios cuentan con la posibilidad de presentar peticiones, quejas y recursos de forma verbal, escrita y a través de los distintos medios tecnológicos de que dispongan los proveedores de servicios de comunicación.

Los proveedores cuentan con un término máximo de 15 días hábiles para dar respuesta a la petición, queja o recurso, los cuales se cuenta a partir del día hábil siguiente a la fecha en que fue presentada. (9)

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con la respuesta dada, puede dentro de los 10 días siguientes a la fecha en que se le puso en conocimiento la respuesta interponer el Recurso de Reposición, a través de cualquier medio tecnológico o en las oficinas de atención al usuario del proveedor. (10) Adicionalmente, al momento de interponer el recurso de reposición, el usuario puede presentar en subsidio el Recurso de Apelación, a través del cual la Superintendencia de Industria y Comercio decidirá sobre el asunto, en caso de que la decisión adoptada por el proveedor sea parcial o totalmente desfavorable al usuario. (11)

En caso de que la petición, queja o recurso no sea resuelto por el proveedor dentro de los 15 días hábiles habrá lugar al Silencio Administrativo Positivo, por lo cual se entiende que la petición, queja o recurso fue resuelta de forma favorable para el consumidor. En ese caso, el consumidor puede, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término, exigir al proveedor que cumpla con lo solicitado. En caso de que el proveedor no cumpla con lo solicitado, el usuario puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio. (12)

Como se desprende de lo anterior, corresponde al proveedor del servicio resolver, en primera instancia, la petición, queja o recurso formulado, dentro del término legal arriba señalado y, sólo en caso que la respuesta de éste sea desfavorable a los intereses de los usuarios, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio conocer del asunto, en segunda instancia, con motivo del recurso de apelación.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página en Internet, www.sic.gov.co.

Notas de referencia:

(1) Artículo 9 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 1, 3, 5, 7 y 10
Call Center(571) 592 04 00. Línea gratuita Nacional 01800-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: contactenos@sic.gov.co
Bogotá D.C. - Colombia

Comunicaciones.

(2) Artículo 54 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(3) Artículo 58 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(4) Artículo 63 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(5) Artículo 9 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(6) Literal j Artículo 13 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(7) Artículo 64 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(8) Artículo 17 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(9) Artículo 40 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(10) Artículo 47.1 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(11) Artículo 47.2 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

(12) Incisos segundo y tercero Artículo 40 Resolución número 3066 de 2011, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Elaboró: Mariana Naranjo Arango

Revisó y aprobó: William Burgos Durango

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO

Jefe Oficina Asesora Jurídica