

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-274044- -00002-0000	Fecha: 2015-12-30 17:19:16
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor  
**LUIS MARIANO ARRIETA SEVERICHE**  
luis\_mar70@hotmail.com

Asunto: Radicación: 15-274044- -00002-0000  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su comunicación radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

#### 1. Objeto de la Consulta

Manifiesta en su escrito lo siguiente: "(...) Tengo la inquietud por que el mes pasado me atrase en mi cuenta de telefonía (sic) e internet con la empresa (...) y este mes me llevo la factura mas (sic) el valor de la reconexión (sic) y entiendo que había (sic) un proyecto de ley sobre el tema".

A continuación nos permitimos suministrarle información relevante en relación con el tema de la consulta, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio al respecto. Lo anterior, teniendo en cuenta que esta oficina mediante un concepto no puede solucionar situaciones particulares

#### 2. Facturación de servicios de comunicaciones

El artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, señala las siguientes definiciones:

"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".

En concordancia con lo anterior, el artículo 54 de la precitada resolución señala lo siguiente:

“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”.

De conformidad con lo expuesto, la factura consiste en el cobro del consumo y de los bienes facilitados para la prestación del mismo en un lapso de tiempo de un (1) mes en la que se especifica 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 valor agregado y demás cargos a que haya lugar y los valores adeudados con anterioridad e intereses causados entre otros.

### 3. Oportunidad de facturación en servicios de comunicaciones

El artículo 58 de la Resolución CRC 3066 de 2011 señala lo siguiente:

“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 aquél 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.

(...)”

En este orden de ideas, el operador remite la factura al usuario de los consumos generados en el periodo inmediatamente anterior y establece una fecha limite para el

pago de la misma, y el usuario está en la obligación de realizar el pago en el plazo otorgado por el proveedor de servicios de comunicaciones para no incurrir en mora.

#### 4. Suspensión y restablecimiento del servicio de comunicaciones

El artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, define el contrato de prestación de servicios de comunicaciones de la siguiente forma:

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.

En concordancia con lo anterior, el artículo 13 de la misma resolución establece el contenido mínimo de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones:

Contenido del contrato. 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:

a) El nombre o razón social del proveedor de servicios de comunicaciones y el domicilio de su sede o establecimiento principal, nombre y domicilio del usuario que celebró el contrato;

b) Servicios contratados;

c) Precio y forma de pago;

(...)

e) Obligaciones del usuario;

f) Obligaciones del proveedor;

g) Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado;

h) Derechos del proveedor en relación con el servicio contratado;

(...)

- j) Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir;
- k) Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir;
- l) Causales de incumplimiento del usuario;
- m) Causales de incumplimiento del proveedor;
- n) Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes;
- o) Trámite de peticiones, quejas y recursos –PQR–;
- (...)

Dando aplicación al principio de buena fe consagrado en el artículo 5 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que establece que los usuarios y los proveedores de servicios de co-municaciones deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación vigente, corresponde al proveedor del servicio de comunicación la prestación del servicio en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia, y en el caso del usuario de los servicios de comunicaciones la obligación principal de realizar pago de los servicios solicitados en el tiempo acordado y el uso racional del mismo.

En concordancia con lo anterior, el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 reconoce los derechos de los usuarios y establece en su párrafo lo siguiente: “Los usuarios deberán cumplir con las condiciones libremente pactadas que no estén en contra de la ley o que signifiquen renunciar a alguno de los anteriores derechos en los respectivos contratos, hacer adecuado uso de los servicios recibidos y pagar las tarifas acordadas.”

Así mismo, el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (Resolución CRC 3066 de 2011), en el literal b) del artículo 10.2 señala como obligación del usuario: “b) Cumplir con todos sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas”.

Por su parte, el artículo 64 de la Resolución CRC 3066 de 2011, establece lo siguiente

"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 período siguiente.

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

(...)

La principal obligación del usuario de los servicios de comunicaciones es cancelar el valor de los consumos disfrutados en un periodo de facturación correspondiente a un (1) mes, y el proveedor del servicio deberá expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquél en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio con una antelación de por lo menos cinco (5) días hábiles a la fecha de pago oportuno, y el usuario está en la obligación de realizar el pago en el plazo otorgado por el proveedor de servicios de comunicaciones para no incurrir en mora.

Ante el incumplimiento del usuario en sus obligaciones contractuales de pago, el proveedor de servicios de comunicaciones puede suspender el servicio hasta que se realice el pago correspondiente y los cargos contractualmente pactados, entre ellos, el cobro por conexión, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio (envío y/o recibo de información como voz, datos, texto, video e imágenes) y el cargo por restablecimiento del servicio, que deberá realizarse en un término máximo de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de pago, so pena de perder su valor. Sin embargo, es obligación del proveedor informar al usuario antes de la suspensión los posibles cobros a que haya lugar.

## 5. Empaquetamiento de servicios

El artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011 define el empaquetamiento de servicios de la siguiente manera:

“Empaquetamiento de servicios: Es la oferta conjunta de dos (2) o más servicios de co-municaciones por parte de uno o varios proveedores de dichos servicios, la cual debe realizarse bajo un único precio (aplicando un descuento sobre la suma de los precios individuales de cada servicio) y un único contrato”.

En concordancia con lo anterior, el artículo 32 de la mencionada resolución establece lo siguiente:

“EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. En relación con la prestación de servicios de comunicaciones en forma empaquetada, los proveedores de dichos servicios deben cumplir las siguientes reglas:

32.1. Las condiciones jurídicas, económicas y técnicas de la prestación de los servicios de comunicaciones en forma empaquetada, deberán constar en un único contrato y sus anexos, el cual deberá celebrarse por el proveedor o los proveedores de los servicios

empaquetados con el usuario.

32.2. Ofrecer y prestar cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan, en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite, e informar los valores de cada servicio prestados individualmente.

(...)

32.4. 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.

(...)"

Por lo anterior, los proveedores de servicios de comunicaciones buscan con el empaquetamiento de servicios ofrecer a sus usuarios la prestación de varios servicios de comunicaciones a precios y condiciones más favorables, pero sin desconocer que se trata de servicios diferentes y por tal motivo se permite la desagregación o separación de los mismos cuando el usuario así lo solicite o cuando uno de los servicios se encuentre en reclamación. Así mismo, es necesario aclarar que si las condiciones contractuales pactadas entre las partes, permiten el cobro de reconexión de los servicios de manera separada el usuario deberá cancelar dichos valores por tratarse de servicios diferentes.

## 6. Trámite de las peticiones, quejas y recursos

El Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (Resolución CRT 3066 de 2011), establece el siguiente procedimiento para las peticiones, quejas y recursos.

Las peticiones, quejas y recursos que se hagan en relación con las actuaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones se surten, en primera instancia, ante el proveedor mismo, quien dispone de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación para resolverla.

Si la respuesta dada por el proveedor del servicio no satisface al usuario, podrá interponerse el recurso de reposición dentro de los diez (10) días siguientes a aquél en que el operador ponga en conocimiento del suscriptor o del usuario su decisión, ante el mismo proveedor del servicio, radicándola en la oficina de PQR o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por el operador para la atención de las mismas. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el suscriptor o usuario en las condiciones y dentro del término antes mencionados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

De conformidad con el artículo 47.2 de la resolución CRC 3066 de 2011, el recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el operador lo remita a esta Superintendencia para resolver el recurso de apelación.

Es importante aclarar que si la petición, queja o recurso interpuesto ante el proveedor no es resuelto por éste dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, se podrá invocar el silencio administrativo positivo ante dicho proveedor, esto es, que se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario o suscriptor y, por lo tanto, éste podrá exigir al proveedor, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento de dicho término, que cumpla con lo solicitado. Si el proveedor no accede a ello, el usuario puede acudir ante esta Superintendencia con el objeto que se obligue a aquél a hacer efectivo el acto presunto.

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.

6. Proyecto de Ley 16 DE 2015 SENADO. “por medio de la cual se modifica la Ley 142 de 1994, se elimina el cobro por reconexión y reinstalación de los servicios públicos domiciliarios residenciales, y se dictan otras disposiciones”.

Al respecto, nos permitimos informarle que el mencionado proyecto aplica solamente para los servicios públicos domiciliarios y entre ellos, no se encuentran los servicios de comunicaciones de conformidad con artículo 73 de la Ley 1341 de 2009 que dejó inaplicable la Ley 142 de 1994 para este tipo de servicios.

En consecuencia, esta Oficina Asesora Jurídica no puede emitir un concepto sobre el mencionado proyecto de Ley.

## 8. Conclusiones

8.1. La principal obligación de los usuarios de los servicios de comunicaciones es el pago oportuno del servicio disfrutado en el periodo de facturación correspondiente a un (1) mes, y su incumplimiento faculta al proveedor del servicio a suspenderlo hasta que el usuario realice el pago respectivo y a cobrar los cargos contractualmente pactados como los cargos por conexión y el de restablecimiento del servicio.

8.2. Cuando se trata de empaquetamiento de servicios si las condiciones contractuales pactadas entre las partes, permiten el cobro de reconexión de los servicios de manera separada el usuario deberá cancelar dichos valores por tratarse de servicios diferentes.

8.3. Cualquier inconformidad puede presentar las peticiones, quejas y recursos para la protección de sus derechos de conformidad con el procedimiento señalado en el numeral 6 de este concepto.

8.4. El proyecto de ley que modifica la Ley 142 de 1994, y en el que se pretende eliminar el cobro por reconexión y reinstalación de los servicios públicos domiciliarios

residenciales, no es aplicable para los servicios de comunicaciones.

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 de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

Atentamente,

**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carolina García  
Revisó: William Burgos  
Aprobó: William Burgos