Bogotá D.C.,

10

Asunto: Radicación: 18-9093-1
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Respetado(a) Señor (a):

[Datos personales eliminados. Ley 1581 de 2012]

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, "*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo",* fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a su solicitud radicada ante esta Entidad con fecha 9 de enero de 2018 en el cual se señala:

"(…) Quiero solicitar información sobre la resolución o ley o decreto que hable sobre el cobro de intereses por mora de las facturas de telefonía móvil (sic), en mi caso de Tigo.

Tengo un plan de $49.900 y este mes me llego un cobro por $55.688 a la línea 3008022867, hoy cuando llamo a preguntar me dicen que son intereses de mora desde el mes de junio, aclaro que todos los meses he cancelado el valor de la cuota mensual antes mencionada y nunca me habían cobrado dichos intereses, al preguntar quien (sic) autorizo ese pago me dice la asesora (…) que fue la superintendencia financiera, a su respuesta solicito me facilite el articulo (sic), ley, decreto o resolución para consultarlo y después de 30 minutos y 13 segundos no me dieron dicha información.

Mi inquietud es saber si es legal que después de tanto tiempo cobren por intereses siendo que si no se paga no le ofrecen el servicio, además no descriminan (sic) que están (sic) cobrando el factura ya que llega un mensaje de texto al celular nada más.

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

> *"Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no".*

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

De acuerdo con las atribuciones conferidas a la Superintendencia de Industria y Comercio por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta entidad: *(i)* Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten; (ii) Resolver los recursos de apelación y queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones; (iii) Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de servicios de telecomunicaciones dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley; (iv) Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación

de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

3.1. Contrato de prestación de servicios de comunicaciones

El artículo 1.60., del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 define el contrato de prestación de servicios de comunicaciones en los siguientes términos:

> *"CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 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 consecuencia, el contrato de prestación de servicios de comunicaciones establece los derechos y obligaciones que se derivan para el usuario y para el proveedor del servicio 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 parágrafo 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 artículo 2.1.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016[1] establece como obligación de los usuarios de comunicaciones la siguiente:

[1] Incorpora la Resolución CRC 5111 de 2017 *"Por la cual se establece el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*

> "*Las principales obligaciones del usuario de servicios de comunicaciones son:*
>
> *(…)*
>
> *2.1.2.2.3. Pagar las obligaciones contraídas con el operador* ***<u>en las fechas acordadas</u>****".*
>
> *(Subrayas y negrilla fuera de texto)*

3.2. Facturación en los servicios de comunicaciones

El artículo 1.84., de la Resolución CRC 5050 de 2016 define la factura para los usuarios de servicios de comunicaciones en los siguientes términos:

> *"FACTURA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: 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".*

Por su parte, el artículo 2.1.13.1., de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala lo siguiente sobre la información que el proveedor de servicios de comunicaciones debe bridar al usuario en la factura de servicios:

> ***"FACTURA DE SERVICIOS.*** *El usuario encontrará en su factura la siguiente información, discriminada según aplique para cada servicio prestado:*
>
> *a) Unidad de consumo y su precio;*
>
> *b) Número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el consumo de manera separada de cada servicio);*
>
> *c) Período de facturación, indicando claramente su fecha de corte;*
>
> ***<u>d) Fecha de pago oportuno;</u>***
>
> *e) Valor pagado en factura anterior;*
>
> *f) Servicios adicionales;*
>
> ***<u>g) Sumas que debe y los intereses causados</u>****;*

h) Medios de atención al usuario. En relación con oficina física, se informará la más cercana a la dirección suministrada por el usuario;

i) Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de telefonía e internet; y la Autoridad Nacional de Televisión, si se trata del servicio de televisión;

j) Derecho a no pagar sumas que sean objeto de reclamación, si la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) es presentada antes de la fecha de pago oportuno hasta que la misma sea resuelta.

Cuando el usuario tenga un plan diferente a consumo ilimitado; adicional a lo anterior encontrará en su factura:

i. Unidades incluidas en el plan.

ii. Precio de cada unidad adicional al plan.

iii. Adicionalmente para los servicios de telefonía fija de larga distancia y larga distancia internacional (para cada llamada): fecha y hora, número marcado, duración, precio total y ciudad de destino.

Cuando el usuario consuma SMS en su factura encontrará el valor total del consumo, su precio unitario (si estos no hacen parte de un paquete) y el número de SMS cobrados en el periodo de facturación. Solo podrán facturarse aquellos SMS de los cuales se tenga confirmación de recibo en la plataforma de la red de destino.

Cuando el usuario contrate la prestación de contenidos y aplicaciones, en su factura encontrará de manera separada el cobro de los mismos y la relación de la siguiente información: clase de servicio prestado, fecha y hora, nombre del prestador del servicio, número o código corto utilizado y valor a pagar.

Cuando el usuario realice consumos bajo las modalidades pague por ver (PPV) o video por demanda VOD, encontrará en su factura la fecha y hora en que realizó cada uno de ellos.

Cuando el usuario adquiera servicios adicionales que tengan costo, su precio debe aparecer por separado en la factura.

En caso de que le sean aplicados, el usuario encontrará en su factura los montos correspondientes a los subsidios.

(Subrayas y fuera de texto)

Por su parte, el artículo 2.1.13.2., de la precitada resolución establece lo siguiente sobre la entrega de la factura:

> ***"ENTREGA DE LA FACTURA.*** *El usuario recibirá su factura como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago.*
>
> *Si el usuario autoriza recibir la factura por medios electrónicos, esto no impide a que en cualquier momento solicite la entrega impresa de la facturación detallada de períodos de facturación específicos (correspondientes a los 6 periodos anteriores), sin ningún costo, máximo 1 vez en cada periodo de facturación.*
>
> *El periodo de facturación corresponde a 1 mes. La factura correspondiente a dicho periodo le será entregada al usuario en el periodo de facturación siguiente.*
>
> *Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej.: larga distancia, llamadas móviles desde fijo, roaming internacional, contenidos y aplicaciones), el operador debe facturar este consumo máximo dentro de los 3 periodos de facturación siguientes.*
>
> *Si el operador no ha podido generar la factura, deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el cual no puede ser inferior a 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que le sea enviada la nueva comunicación. En este caso el operador no puede suspender el servicio ni cobrar intereses".*

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, entre otros, la unidad de consumo y su precio; Número de unidades consumidas en periodo de facturación; período de facturación, indicando claramente su fecha de corte; fecha de pago oportuno; valor pagado en factura anterior; servicios adicionales; sumas que debe y **el valor de la tasa de interés moratorio civil**.

3.2.1. Interés moratorio civil

El artículo 1608 del código civil, señala las situaciones en las que se considera que un deudor está en mora así:

> "***ARTICULO 1608. MORA DEL DEUDOR**. El deudor está en mora:*
>
> ***1o.) Cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado; salvo que la ley, en casos especiales, exija que se requiera al deudor para constituirlo en mora**.*
>
> *2o.) Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto tiempo y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla.*
>
> *3o.) En los demás casos, cuando el deudor ha sido judicialmente reconvenido por el acreedor".*
>
> *(Negrilla fuera de texto)*

En concordancia con lo anterior, el artículo 1617 del Código Civil señala lo siguiente:

> ***"INDEMNIZACION POR MORA EN OBLIGACIONES DE DINERO**. Si la obligación es de pagar una cantidad de dinero, la indemnización de perjuicios por la mora está sujeta a las reglas siguientes:*
>
> *1a.) Se siguen debiendo los intereses convencionales, si se ha pactado un interés superior al legal, o empiezan a deberse los intereses legales, en el caso contrario; quedando, sin embargo, en su fuerza las disposiciones especiales que autoricen el cobro de los intereses corrientes en ciertos casos. El interés legal se fija en seis por ciento anual.*
>
> *2a.) El acreedor no tiene necesidad de justificar perjuicios cuando solo cobra intereses; basta el hecho del retardo.*
>
> *3a.) Los intereses atrasados no producen interés.*
>
> *4a.) La regla anterior se aplica a toda especie de rentas, cánones y pensiones periódicas".*

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia C-604 de 2012, señaló lo siguiente respecto a la naturaleza de los intereses moratorios y a la diferencia entre interés moratorio civil e interés moratorio comercial:

"Naturaleza y contenido de los intereses moratorios

Los intereses moratorios son aquellos que se pagan para el resarcimiento tarifado o indemnización de los perjuicios que padece el acreedor por no tener consigo el dinero en la oportunidad debida[2][13]. La mora genera que se hagan correr en contra del deudor los daños y perjuicios llamados moratorios que representan el perjuicio causado al acreedor por el retraso en la ejecución de la obligación[3][14]. Sobre este aspecto afirman Planiol y Ripert:

"Los daños y perjuicios moratorios tienen como carácter esencial, se acumulables necesariamente con el cumplimiento efectivo de la obligación, ***puesto que representan el perjuicio resultante del retraso, perjuicio que no se repara por el ulterior cumplimiento de la obligación****"*[4][15] *(negrillas y subrayado fuera de texto).*

En este sentido, la doctrina francesa, italiana y alemana reconocen el carácter indemnizatorio de los intereses moratorios:

(i) La doctrina francesa, distingue entre los daños y perjuicios compensatorios y los daños y perjuicios moratorios: los primeros tienen lugar cuando hay una inejecución propiamente dicha, total o parcial; y los segundos, cuando existe un simple retraso en la ejecución de la obligación[5][16]. Los daños y perjuicios compensatorios tienen por objeto colocar al acreedor en la misma situación jurídica en la que se encontraría si la

---

[2] *[13] PLANIOL, Marcel, Ripert, Geoger: Derecho Civil, V. 8, Harla, México, 1997, pág. 632; HINESTROSA FORERO, Fernando: Tratado de las Obligaciones, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 2002, pág. 165. PADILLA, René: La mora en las obligaciones, Astrea, Buenos Aires, 1983, pág. 225; ALBALADERO, Manuel: Derecho Civil, T. II, Derecho de obligaciones, Edisofer, Madrid, 2004, pág. 70.*

[3] *[14] PLANIOL, Marcel, Ripert, Geoger: Derecho Civil, V. 8, Harla, México, 1997, pág. 617; MAZEAUD, Henri / MAZEAUD, León / TUNC, André: Tratado teórico y prático de la responsabilidad civil delictual y contractual, T. 3, V. I, Ediciones Jurídicas Europa América, Buenos Aires, 1963, pág. 504; CLARO DEL SOLAR, Luis: Explicaciones de Derecho Civil Chileno y Comparado, V. V, Santiago, 1988, pág. 723; LARENZ, Kart: Derecho de Obligaciones, Editorial Revista de Derecho Privado, Mardid, 1958, pág. 339 y 340; PADILLA, René, La mora en las obligaciones, Astrea, Buenos Aires, ¡983, pág. 220; MANASEVICH, Rene Abeliuk: Las Obligaciones, Editorial Jurídica de Chile / Editorial Temis; Santiago, 1993, pág. 710.*

[4] *[15] PLANIOL, Marcel, Ripert, Geoger: Derecho Civil, V. 8, Harla, México, 1997, pág. 641. En sentido similar, LARENZ, Kart: 349 y 350.*

[5] [16] MAZEAUD, León / TUNC, André: Tratado teórico y prático de la responsabilidad civil delictual y contractual, T. 3, V. I, Ediciones Jurídicas Europa América, Buenos Aires, 1963, pág. 472.

obligación hubiera sido ejecutada como debía, mientras que los daños y perjuicios moratorios tienen por objeto reparar el perjuicio que el acreedor ha sufrido como consecuencia del retraso en el cumplimiento de la obligación[6][17]. Por eso se afirma que en las obligaciones pecuniarias como principio general, solo caben los daños y perjuicios moratorios[7][18].

(ii) En Italia, los *intereses moratorios* tienen una función de resarcimiento del daño sufrido por el acreedor como consecuencia del retraso en el cumplimiento de la obligación (art. 1224 del C.c.) [8][19], por ello MESSINEO los define como "la medida del resarcimiento"[9][20].

(iii) El Código Civil Alemán supedita, como regla general el devengo de los intereses moratorios a la constitución en mora del deudor y los identifica como una indemnización de perjuicios al deudor por el incumplimiento:

"Por consiguiente a pesar de la mora el deudor continua obligado a cumplir la prestación y además ha de indemnizar al acreedor los daños causados por la mora"[10]***[21]****.*

Siguiendo estas vertientes, en especial la francesa, el Código Civil de Colombia consagra los intereses moratorios como una indemnización derivada del retardo [11][22], la cual podrá ser convencional si es tasada por las partes o en su defecto legal, caso en el cual será equivalente al 6 por ciento anual:

"Indemnización por mora en obligaciones de dinero. Si la obligación es de pagar una cantidad de dinero, la indemnización de perjuicios por la mora está sujeta a las reglas siguientes:

1a.) Se siguen debiendo los intereses convencionales, si se ha pactado un interés superior al legal, o empiezan a deberse los intereses legales, en el caso contrario; quedando, sin embargo, en su fuerza las disposiciones especiales que autoricen el cobro de los intereses corrientes en ciertos casos.

---

[6] [17] MAZEAUD, León / TUNC, André: Tratado teórico y prático de la responsabilidad civil delictual y contractual, T. 3, V. I, Ediciones Jurídicas Europa América, Buenos Aires, 1963, pág. 472 y 473
[7] [18] MÚRTULA Lafuente, Virginia. La prestación de intereses. Editorial Mc Graw Hill. Madrid 1999. Pág. 94
[8] [19] MESSINEO, Fracesco: Manual de Derecho Civil y Comercial, t. IV. Pág. 339.

[9] [20] MESSINEO, Fracesco: Manual de Derecho Civil y Comercial, t. IV. Pág. 339.
[10] [21] LARENZ, Kart: Derecho de obligaciones, Editorial Revista de Derecho Privado, Madrid, 1958, pág. 349 y 350
[11] [22] HINESTROSA FORERO, Fernando: Tratado de las obligaciones, Universidad externado de Colombia, 2002, pág. 165

El interés legal se fija en seis por ciento anual.

2a.) El acreedor no tiene necesidad de justificar perjuicios cuando solo cobra intereses; basta el hecho del retardo.

3a.) Los intereses atrasados no producen interés.

4a.) La regla anterior se aplica a toda especie de rentas, cánones y pensiones periódicas"[12][23].

La Corte Constitucional declaró exequible esta norma que determina las reglas para indemnizar los perjuicios causados por el incumplimiento de las obligaciones, señalando que la ley respeta las convenciones que se hagan y por ello el interés del 6 por ciento es un interés supletorio:

"Los artículos anteriores al 1617, es decir, el 1612, el 1613, el 1614, el 1615 y 1616, establecen las reglas que deben seguirse para indemnizar los perjuicios causados por el incumplimiento de la obligación. Con razón se ha sostenido que el 1617 es una excepción a las reglas mencionadas, como lo afirma don Fernando Vélez:

"Decimos que este artículo es una excepción a las reglas sobre perjuicios, porque señala los que debe satisfacer una persona que es deudora de una suma de dinero y no la paga el día que se vence el plazo; porque determina el hecho que constituye en mora al deudor, sin que sea necesario para que ésta exista reconvención judicial (art. 1608, No. 1), y porque los intereses se deben sin tener en cuenta ni daño emergente, ni lucro cesante, ni si hay dolo por parte del deudor, o si los perjuicios pudieron o no preverse. En suma, basta la mora en el pago para que deba intereses el deudor". (Estudio sobre el Derecho Civil Colombiano, Imprenta París América, 2a. Edición, tomo VI, pág. 248)"[13][24].

El autor citado, al referirse al interés legal, anota: "El inciso segundo de la regla 1a., fija el interés anual en el 6%. Este es poco en las actuales circunstancias del país en que el interés corriente es muy elevado" (ob. cit., pág. 249).

La norma que obliga al pago del interés legal, es decir, el inciso primero de la regla primera, es supletoria, pues los intereses legales sólo se deben cuando no se ha pactado un interés superior al legal, y el deudor incurre en mora. Y también es claramente supletoria la norma del artículo 2232 del Código

[12] [23] Artículo 1617 del Código Civil de Colombia
[13] [24] Sentencia de la Corte Constitucional C – 485 de 1995, M.P.: Dr. Jorge Arango Mejía.

Civil, de conformidad con la cual "si en la convención se estipulan intereses sin expresarse la cuota, se entenderán fijados los intereses legales ".

Pero, en la vida corriente de los negocios no es frecuente el otorgamiento de préstamos de dinero sin la estipulación de intereses, ni el que éstos se convengan sin determinar su tasa. Por el contrario, lo que se observa es la tendencia a pactar intereses excesivos. Por eso, el artículo 2231 del Código Civil ordena al juez reducir al interés corriente el que "exceda de una mitad al que se probare haber sido interés corriente al tiempo de la convención,... si lo solicitare el deudor".

Queda claro, en consecuencia, que la ley, en principio, respeta la autonomía de la voluntad en lo relativo al pacto de intereses. Y que, en general, su intervención se limita a impedir que se incurra en prácticas usurarias" [14]**[25]**.

El Código de Comercio también se refiere al interés moratorio estableciendo que a falta de estipulación, los intereses moratorios serán equivalentes a una y media veces el interés bancario corriente:

"Limite de intereses y sanción por exceso. Cuando en los negocios mercantiles haya de pagarse réditos de un capital, sin que se especifique por convenio el interés, éste será el bancario corriente; si las partes no han estipulado el interés moratorio, será equivalente a una y media veces del bancario corriente y en cuanto sobrepase cualquiera de estos montos el acreedor perderá todos los intereses, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990.

Se probará el interés bancario corriente con certificado expedido por la Superintendencia Bancaria"[15]**[26]**.

Estas reglas para el cobro de intereses también han sido reconocidas por la propia Corte Constitucional:

"(…) Cuando se trata de, iv) intereses moratorios, en el Código Civil, se dispone que en ausencia de estipulación contractual sobre intereses moratorios, se siguen debiendo los intereses convencionales si fueron pactados a un interés superior al legal, o en ausencia de tal supuesto empieza a deberse el interés legal del 6%; sin perjuicio de los eventos legales en que se

[14] [25] Sentencia de la Corte Constitucional C – 485 de 1995, M.P.: Dr. Jorge Arango Mejía.

[15] Artículo 884 del Código de Comercio.

> *autoriza la causación de intereses corrientes (art. 1617). En el caso comercial, la inexistencia de previsión convencional sobre moratorios autoriza que se cobre una y media veces el interés bancario corriente."*[16][27]

En conclusión, el interés moratorio que los proveedores de redes y servicios de comunicaciones pueden cobrar a sus usuarios por el incumplimiento de su obligación de pago por la prestación del servicio, es la tasa del interés moratorio civil, es decir, el que pacten las partes (convencional) o en su defecto el legal, caso en el cual será equivalente al 6 por ciento anual.

Dicho interés procede por el solo incumplimiento de la obligación de pago, sin necesidad que exista reconvención judicial, y no tienen en cuenta el daño emergente o el lucro cesante, el dolo por parte del deudor o la previsión de los perjuicios causados al proveedor de redes y servicios de comunicaciones.

3.3. Derecho a presentar peticiones, quejas y recursos de servicios de comunicaciones

El artículo 1.164 de la Resolución CRC 5050 de 2016 define la petición en los siguientes términos:

> *"PETICIÓN PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo".*

Por su parte, el artículo 1.199., de la precitada resolución define queja en los siguientes términos:

> *"QUEJA: Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario".*

Por su parte, el inciso segundo del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, establece:

> *"En todo caso, es de la esencia de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones el derecho del usuario a presentar peticiones y/o reclamaciones sobre el servicio*

[16] [27] Sentencia de la Corte Constitucional, C-364 de 2000. M.P. Alejandro Martínez Caballero

ofrecido, y a que estas sean atendidas y resueltas de manera oportuna, expedita y sustentada. De la misma forma, el derecho a recibir atención de forma eficiente y adecuada en concordancia con los parámetros que defina la CRC".

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.1.2.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, entre ellos, los siguientes:

"(...)

g. Ser atendido por parte de su proveedor ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de atención, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario.

h. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario y, además, a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al proveedor.

(...)"

El artículo 2.1.5.1 de la precitada resolución, señala lo siguiente:

"DERECHO 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 la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO II. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.

(...)"

Los usuarios de los servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos de manera verbal o escrita sobre el servicio contratado de manera personal o a través de un tercero sin necesidad de presentación personal o autenticación de documentos y los proveedores de servicios están en la obligación de recibir, atender, tramitar y responder de manera, eficiente, oportuna, expedita, sustentada y adecuada.

El Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, 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 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 usuario en las condiciones y dentro del término antes mencionados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

De conformidad con el numeral segundo del artículo 2.1.5.9.2., de la resolución CRC 5050 de 2016, el usuario tiene el derecho a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición, en virtud del cual, en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC– decidirá de fondo.

Es importante aclarar que si la petición, queja o recurso interpuesto ante el proveedor no es resuelto por éste dentro del 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 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.

4. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

- La prestación de servicios de comunicaciones depende de la suscripción del respectivo contrato entre el proveedor del servicio y el usuario en donde se generan derechos y obligaciones para las partes, 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**.

- 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, entre otros, la unidad de consumo y su precio; número de unidades consumidas en periodo de facturación; período de facturación, indicando claramente su fecha de corte; fecha de pago oportuno; valor pagado en factura anterior; servicios adicionales; sumas que debe y **el valor de la tasa de interés moratorio civil**.

- El interés moratorio que los proveedores de redes y servicios de comunicaciones pueden cobrar a sus usuarios por el incumplimiento de su obligación de pago por la prestación del servicio, es la tasa del interés moratorio civil, es decir, el que pacten las partes (convencional) o en su defecto el legal, caso en el cual será equivalente al 6 por ciento anual.

- Cualquier inconformidad puede presentar las peticiones, quejas y recursos para la protección de sus derechos de conformidad con el procedimiento señalado en el numeral 3.3., de este concepto.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, los puede consultar en nuestra página web **http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/Conceptos.php**

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA
Elaboró: Carolina García
Revisó: Jazmín Rocío Soacha
Aprobó: Jazmín Rocío Soacha