

Bogotá D.C.,

10

Asunto: Radicación: 20-83146
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440

Respetado(a) Señor (a):

[Datos personales eliminados en virtud de la 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 la solicitud remitida por el Ministerio del Interior y radicada ante esta Entidad el 8 de abril de 2020 en el cual se señala:

“(…) según el decreto 464 de 2020, el Gobierno estableció que las tecnologías de la información y las comunicaciones y los servicios de comunicaciones, en general, se convierten en una herramienta esencial para permitir la protección de la vida y la salud de los colombianos. Quiero denunciar el hecho de que la empresa (...) me retiro mis servicios de Internet, televisión y telefonía. y me esta perjudicando por que yo esta trabajando desde mi casa por la cuarentena y ahora no puedo. ellos me dicen reciben la queja y me dicen que me responderán en 15 días hábiles”.

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

La Resolución CRC 5111 de 2017¹, incorporada en la Resolución CRC 5050 de 2016 define en su Título I 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 de servicios de comunicaciones u operador del servicio de televisión por suscripción, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de los servicios de telefonía, internet y/o

¹ Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones

televisión por suscripción, 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.

3.2. FACTURACIÓN EN LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

El Título I 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 telefonía e internet, y los operadores del servicio de televisión por suscripción, 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 brindar 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;***
- d) Fecha de pago oportuno;***

- e) Valor pagado en factura anterior;
- f) Servicios adicionales;
- g) Sumas que debe y los intereses causados;
- 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 (...)
- 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”.

(Subrayas fuera de texto)

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.

Así mismo, el proveedor del servicio de comunicaciones remite la factura al usuario de los consumos generados en el periodo inmediatamente anterior y establece una fecha límite 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.

Ahora bien, se debe aclarar que 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.

Ahora bien, el artículo 2.1.24.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala lo siguiente:

*“(…) **ARTÍCULO 2.1.24.4. PQR Y EL PAGO.** Los operadores no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR (Petición, Queja/ Reclamo o recurso) en ningún caso. Cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.*

Si el usuario procedió al pago de la factura, y la PQR es resuelta a su favor, el operador restituirá el dinero cancelado y no debido; por el contrario, si no se procede al pago de la factura pues presentó la PQR antes de la fecha de pago oportuno, y esta no es resuelta a su favor, el usuario deberá cancelar el monto de la factura pendiente.(…)”

Los usuarios de los servicios de comunicaciones pueden presentar las peticiones, quejas y recursos sobre la facturación antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.

3.3. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA DERIVADA DEL COVID-19

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expidió el Decreto 464 de marzo de 2020², y dio continuidad al mismo por el Decreto 555 de 2020³, en los que se dispuso lo siguiente, en relación a los servicios de telefonía móvil:

“Artículo 2. Prestación del servicio durante el estado de emergencia económica, social y ecológica. Durante el periodo de vigencia del estado de la emergencia económica, social y ecológica, los proveedores del servicio público de telecomunicaciones (PRST) aplicarán las siguientes reglas:

1. Para los planes de telefonía móvil (voz y datos) en la modalidad pospago cuyo valor no exceda 2 (dos) UVT:

² “por el cual se disponen medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica”

³ “Por el cual se adoptan medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el Decreto 417 de 2020”

a. Cuando el usuario incurra en impago del servicio, el proveedor otorgará treinta (30) días adicionales al término pactado en el respectivo contrato para que el usuario proceda con el pago de los valores adeudados, durante este término, en los planes con una capacidad contratada igual o superior a un (1) Gigabyte (GB) al mes, el servicio se mantendrá al menos con una capacidad de cero coma cinco (0,5) Gigabyte (GB) al mes durante el periodo de no pago de que trata este literal.

b. Si vencido el termino descrito en el anterior literal el usuario no efectúa el pago, el operador podrá proceder con la suspensión del servicio, pero mantendrá al menos los siguientes elementos: la opción de efectuar recargas para usar el servicio en la modalidad prepago, envío de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis y la recepción de estos sin ninguna restricción, la navegación gratuita en veinte (20) direcciones de Internet (URL), que serán definidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con apoyo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la expedición del presente Decreto, para acceder a servicios de salud, atención de emergencias, del gobierno y de educación.

Lo dispuesto en el presente numeral aplicará únicamente cuando el usuario curse tráfico sobre la red de su operador.

2. Para los planes de telefonía en la modalidad prepago:

a. Finalizado el saldo del usuario, el proveedor otorgará por treinta (30) días una capacidad de envío de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis y la recepción de estos sin ninguna restricción.

Lo dispuesto en el presente numeral aplicará únicamente cuando el usuario curse tráfico sobre la red de su operador.

3. Para los servicios de telefonía móvil (voz y datos) en la modalidad prepago y pospago (voz y datos) cuyo valor no exceda de dos (2) Unidades de Valor Tributario - UVT:

a. Navegación sin costo para el usuario (zero rating) al dominio, subdominio y paginas adyacentes del portal de educación que será dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro de los tres (3) días siguientes a la expedición del presente Decreto. Este portal dispondrá de contenidos educativos en texto, animaciones e imágenes.

Los proveedores del servicio público de telecomunicaciones (PRST) deberán implementar el acceso sin costo para el usuario dentro de los tres (3) días siguientes a la disposición del portal por parte del Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Todos los proveedores del servicio público de telecomunicaciones (PRST) que presten los servicios indicados en este artículo

deberán realizar las acciones requeridas para implementar lo dispuesto en este artículo.

PARÁGRAFO. Las disposiciones del presente artículo aplican a los servicios en operación, adquiridos como mínimo el 23 de enero de 2020. Una vez finalizado el estado de emergencia sanitaria declarado por el Ministerio de Salud y Protección Social, el usuario tendrá treinta (30) días calendario para efectuar el pago de los periodos en mora.”.

(Subrayado y negrillas fuera del texto)

De otra parte, el artículo 2 del Decreto 540 de 2020⁴, incluyó el siguiente beneficio para los usuarios de los servicios de voz e internet **móviles**:

“Servicios de voz e internet móviles exentos del impuesto sobre las ventas. Durante los cuatro (4) meses siguientes a la expedición del presente Decreto, estarán exentos del impuesto sobre las ventas (IVA) los servicios de conexión y acceso a voz e internet móviles cuyo valor no supere dos (2) Unidades de Valor Tributario - UVT.

Parágrafo. La exención de que trata el presente artículo debe reflejarse en la facturación al usuario que se expida a partir de la vigencia del presente Decreto.”

De conformidad con lo dispuesto en las normas transcritas, durante el periodo de vigencia del estado de la emergencia económica, social y ecológica, los proveedores del servicio de telecomunicaciones (PRST) aplicarán ciertas reglas de acuerdo a la modalidad contractual, así:

- Planes en modalidad pospago de telefonía móvil (voz y datos)

1. Solo aplica para los planes de telefonía móvil (voz y datos) cuyo valor no exceda 2 (dos) UVT⁵, es decir, de \$71.214 pesos.

2. Cuando el usuario no realice el pago del servicio, el proveedor otorgará treinta (30) días adicionales al término pactado en el respectivo contrato para que el usuario proceda con el pago de los valores adeudados, durante este término, para lo cual, en los planes con una capacidad contratada igual o superior a un (1) Gigabyte (GB) al mes, el servicio se mantendrá al menos con una capacidad de cero coma cinco (0,5) Gigabyte (GB) al mes durante el periodo de no pago.

⁴ “Por el cual se adoptan medidas para ampliar el acceso a las telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”

⁵ Mediante Resolución No. 84 del 28 de noviembre de 2020, se fijó el valor de UVT para el año 2020 en \$35.067 pesos.

3. Si vencido el término descrito en el anterior numeral el usuario no efectúa el pago, el operador podrá proceder con la suspensión del servicio, pero mantendrá al menos los siguientes elementos:

- La opción de efectuar recargas para usar el servicio en la modalidad prepago, envío de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis y la recepción de estos sin ninguna restricción,

- La navegación gratuita en veinte (20) direcciones de Internet (URL), definidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con apoyo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para acceder a servicios de salud, atención de emergencias, del gobierno y de educación, que se muestran a continuación:

Anexo de la Resolución 639 de 2020 "Por la cual se define el listado de veinte (20) direcciones de Internet (URL) de navegación gratuita por parte de usuarios de telefonía móvil en la modalidad pospago, de que trata el literal b) del numeral 1 del artículo 2 del Decreto 464 de 2020"			
Número	Entidad	URL	Descripción
1	Dirección Nacional de Bomberos	http://bomberos.mininterior.gov.co/	Se pueden consultar alertas tempranas preventivas sobre la probabilidad de ocurrencia de fenómenos naturales en diferentes zonas de Colombia
2	Fundación Red Papás	https://teprotejo.org/	Línea anónima de reporte de situaciones que vulneran los derechos de niñas, niños y adolescentes en el entorno digital
3	ICBF	https://www.icbf.gov.co/	Se encuentra la oferta de servicios y las líneas estratégicas de prevención de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes
4	Instituto Nacional de Salud	https://www.ins.gov.co/Noticias/Paginas/Coronavirus.aspx	Instituto Nacional de Salud muestra información veraz sobre el coronavirus en Colombia
5	Departamento Nacional de Planeación	https://www.sisben.gov.co	Orientación para consulta e ingreso a Sisbén, la devolución de IVA y el programa ingreso solidario
6	MinCultura	https://maguare.gov.co/	Portal en el que se reúnen más de 600 contenidos entre juegos, canciones, videos, libros y aplicaciones para que los niños de primera infancia, en compañía de un adulto, puedan explorar y divertirse a través de su voz, su cuerpo, su imaginación, sus movimientos y todos sus sentidos.
7	MinEducación	http://aprende.colombiaaprende.edu.co/cainicio	Oferta de contenidos educativos digitales en todas las áreas del conocimiento

8	MinInterior	https://www.mininterior.gov.co/	Coordinación de las políticas públicas para el fortalecimiento de la democracia, la convivencia y la participación ciudadana; el disfrute de los derechos y libertades públicas, y el ejercicio pleno del Estado Social de Derecho,
9	MinSalud	https://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx	Contiene información del MinSalud acerca del Covid 19
10	MinTic	https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/	Los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión sonora, postales y de televisión son esenciales en el marco de la emergencia económica, social y ecológica.
11	MinTic	https://www.gov.co/servicios-y-tramites	Ofrece la información y accesos necesarios para realizar trámites con las entidades del Estado
12	MinTic	https://teletrabajo.gov.co/622/w3-channel.html	Ofrece asesoría, legislación y herramientas para desarrollar en correcta forma el teletrabajo
13	MinTrabajo	http://www.mintrabajo.gov.co/web/quest/inicio	Atención en materia laboral, medidas en ámbitos laborales públicos y privados con ocasión de la emergencia económica
14	Policía Nacional	https://www.policia.gov.co/	Contiene canales de denuncia, incluso para casos de violencia intrafamiliar
15	Presidencia	https://id.presidencia.gov.co/Paginas/presidenciaco.aspx	Contiene información y acceso a servicios de Gobierno
16	Presidencia	https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/index.html	Acciones del Gobierno para atender la emergencia
17	Colpensiones	https://www.colpensiones.gov.co/	Información, trámites y certificaciones sobre afiliación, aportes y pago de pensiones
18	Rama Judicial	https://www.ramajudicial.gov.co/	Información de procesos judiciales, decisiones de las altas Cortes, registro nacional de abogados y acceso al sistema judicial
19	Sena Virtual	https://sena.territorio.la/cms/index.php	Ofrece formación mediante cursos virtuales de forma gratuita
20	SIC	https://www.sic.gov.co/	Servicios y canales de atención al consumidor (especulación precios alimentos)

- Navegación sin costo para el usuario (zero rating) al dominio, subdominio y paginas adyacentes del portal de educación con contenidos educativos en texto, animaciones e imágenes, dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones <https://movil.colombiaaprende.edu.co>.

- Durante cuatro (4) meses a partir del 13 de abril de 2020, los servicios de conexión y acceso a voz e internet móviles están exentos del impuesto sobre las ventas – IVA.

- Para los planes de telefonía en la modalidad prepago:

1. Finalizado el saldo del usuario, el proveedor otorgará por treinta (30) días una capacidad de envío de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis y la recepción de estos sin ninguna restricción.

2. Navegación sin costo para el usuario (zero rating) al dominio, subdominio y paginas adyacentes del portal de educación con contenidos educativos en texto, animaciones e imágenes, dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones <https://movil.colombiaaprende.edu.co>

En concordancia con lo anterior, la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-, expidió la Resolución CRC 5951 de 2020, según la cual:

“Artículo 4. Durante el periodo de vigencia del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado mediante el Decreto 417 de 2020, los proveedores de los servicios de telefonía, acceso a Internet y los operadores de televisión por suscripción no podrán generar cobro alguno asociado a intereses por mora con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente por parte del usuario y estén asociadas a la facturación de dichos servicios. En ningún caso esto implica la condonación de las sumas que los usuarios adeuden al proveedor por la prestación del servicio.”

(Subrayado fuera del texto original de la norma)

Por lo anterior, los proveedores de servicios de telecomunicaciones (telefonía, acceso a internet y los proveedores de televisión por suscripción) no podrán cobrar intereses de mora de las sumas que los usuarios de telecomunicaciones no paguen oportunamente. **Lo anterior, no significa que el proveedor del servicio perdone las sumas adeudadas por el usuario por la prestación del servicio.**

4. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

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 lo siguiente:

- El contrato de prestación de servicios de comunicaciones es un acuerdo de voluntades entre el proveedor de servicios y el usuario, mediante el cual se definen las condiciones técnicas, económicas, jurídicas y comerciales en las que está dispuesta a prestar el servicio.

- Los usuarios de los servicios de comunicaciones están obligados a cancelar en 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.

- El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones expidió los Decretos 464 de marzo de 2020, Decreto 555 de 2020 y el Decreto 540 de 2020, en donde se fijan los parámetros, respecto al pago por parte de los usuarios de servicios **de telefonía móvil** y la procedencia de la suspensión de este mismo servicio en la modalidad prepago y pospago de acuerdo a lo explicado en el numeral 3.3. de este concepto.

En consecuencia, para los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción no les son aplicables las reglas de los decretos antes mencionados, por lo que se deberá dar aplicación al pago oportuno del servicio de acuerdo a lo pactado en los contratos de servicios de comunicaciones, so pena de la facultad que tiene el proveedor del servicio para proceder con la suspensión del mismo.

Ahora bien, mediante la Resolución CRC CRC 5951 de 2020, los proveedores de los servicios de telefonía, acceso a Internet y los operadores de televisión por suscripción no podrán generar cobro alguno asociado a intereses por mora con ocasión de las sumas que no sean pagadas oportunamente, sin que esto implique la condonación de las sumas que los usuarios adeuden al proveedor por la prestación del servicio.

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.

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ>

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carolina García Molina
Revisó: Rocío Soacha Pedraza
Aprobó: Rocío Soacha Pedraza