

Bogotá D.C.,

10

**Respetado(a) Señor (a):**

***[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]***

**Asunto:** Radicación: 21-003365  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440

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 con fecha del 05 de enero de 2021 en la cual se señala:

*“Actualmente me encuentro en proceso de reclamación ante Empresa Prestadora de servicios de televisión, por cobros adicionales al paquete básico mensual adquirido, los cuales corresponden a canales contratados meses atrás y los cuales con anterioridad se realizó la solicitud expresa fueran cancelados. Al recibir la facturación para el mes actual, la petición radicada formalmente ante la Empresa Prestadora aún se encuentra dentro del término legalmente concedido para emitir respuesta. Es posible pagar la factura parcialmente, cancelando única y exclusivamente los valores que no son objeto de reclamación sin que esto ocasione la suspensión del servicio por mora, o el reporte negativo ante Centrales de Riesgo por no pago?” (sic)*

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 Competencias en relación con la televisión**

El artículo 37 de la Ley 1978 de 2019 dispone lo siguiente, respecto a la competencia de esta Superintendencia en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones:

***“Funciones en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales y en cuanto a la protección de los***



***usuarios.** De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1340 de 2009, la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1480 de 2011, respectivamente, la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce funciones como autoridad única de protección de la competencia en el sector TIC, entre otras en materia de prácticas restrictivas de la competencia e integraciones empresariales, **así como de autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC.** Para el ejercicio de estas facultades, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará el régimen de inspección, vigilancia y control previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas que la modifiquen o sustituyan. Así mismo, seguirá conociendo de las funciones del literal d) del artículo 5º de la Ley 182 de 1995.*

*(Negrillas y Subrayas fuera de texto)*

Por su parte, el artículo 39 de la mencionada ley dispone lo siguiente:

***“SUPRESIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN (ANTV).** A partir de la vigencia de la presente ley, se suprime y se liquida la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) de que trata la Ley 1507 de 2012, en consecuencia, esta entidad entrará en proceso de liquidación y utilizará para todos los efectos la denominación “Autoridad Nacional de Televisión en liquidación”. En consecuencia, todas las funciones de regulación y de inspección, vigilancia y control en materia de contenidos que la ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y las demás funciones de inspección, vigilancia y control que la ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Así mismo, **todas las funciones de protección de la competencia y de protección del consumidor que la ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.** Con excepción de las expresamente asignadas en la presente ley.*

*(Subrayas y negrillas fuera de texto)*

En consecuencia, de conformidad con la Ley 1978 de 2019 esta Superintendencia tiene la facultad de vigilancia y control de la protección de usuario del sector TIC, entre ellos, de los servicios de televisión por suscripción y comunitaria.

### **3.2 Contrato de prestación de servicios de comunicaciones**

La Resolución CRC 5111 de 2017<sup>1</sup>, 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:

<sup>1</sup> Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones



**“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 televisión por suscripción, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.*

*2 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.2*

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.

Respecto al pago oportuno el artículo 2.1.12.1., de la precitada resolución dispone lo siguiente:

**“PAGO OPORTUNO.** *El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador. Si la solicita en medio físico solo el primer duplicado será gratuito.*

*En caso de que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.*

*El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. Cuando los servicios se presten empaquetados el operador realizará máximo un cobro de reconexión por cada medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios contratados. El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido suspendido.*

*Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del*



*mismo. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador solo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula.*

(Subrayas fuera de texto)

En consecuencia, la principal obligación contractual del usuario es realizar el pago de los servicios contratados de manera oportuna, **si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador del servicio de comunicaciones.**

### **3.3 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.

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.

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.

### **3.4 Tarifas en los servicios de comunicaciones**

El artículo 2.1.2.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala entre los derechos de los usuarios de comunicaciones, el siguiente:

*“Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente”.*

Por su parte, el artículo 2.1.10.2., de la precitada resolución, dispone lo siguiente:



**“TARIFAS.** *En el contrato debe indicarse claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, indicando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación. Estas modificaciones únicamente aplican una vez se den a conocer al usuario, para esto deberá ser informado del incremento por la misma vía en que recibe su factura, al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación, inmediatamente anterior al periodo en que será aplicada la modificación.*

*En caso de que la nueva tarifa no se ajuste a sus necesidades o posibilidades, el usuario podrá terminar el contrato, pagando las sumas que adeude.*

*Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima”.*

En relación con el tope de las tarifas, se debe tener en cuenta el principio orientador de protección de los usuarios señalados en el numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, que dispone:

“(…)

*Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones”.*

En consecuencia, los proveedores y operadores de servicios de comunicaciones podrán fijar libremente las tarifas para sus usuarios de acuerdo a los precios del mercado y utilidad razonable.

Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deben ser informadas y aceptadas por el usuario, los límites de las mismas no pueden superar los pactados en el contrato, indicando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación. Las modificaciones tarifarias únicamente aplican una vez se den a conocer al usuario, para esto deberá ser informado del incremento por la misma vía en que recibe su factura, al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación, inmediatamente anterior al periodo en que será aplicada la modificación. Cualquier incremento fuera de lo establecido en el contrato da la posibilidad al usuario a terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.



### 3.5 Peticiones, quejas y recursos en los servicios de comunicaciones

El artículo 2.1.2.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, entre ellos, el siguiente:

“(...)

*Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica), recibir atención integral y una respuesta oportuna.*

“(...)”

*(Subrayas y negrillas fuera de texto)*

El artículo 2.1.24.1., de la Resolución CRC 5050 de 2016 define las peticiones, quejas y recursos en los siguientes términos:

**“PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS (PQR). Se entiende por:**

*2.1.24.1.1. Petición: Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.*

*2.1.24.1.2. Queja o reclamo: Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.*

*2.1.24.1.3. Recurso: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación)”.*

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.

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 2.1.24.5., 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 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 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:

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.

Los usuarios de servicios de comunicaciones, tiene derecho a solicitar al proveedor del servicio de comunicaciones la suspensión temporal del servicio hasta por dos (2) meses de manera continua o discontinua en cada año calendario. Dicha solicitud debe realizarse antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender.

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.

Los proveedores de servicios de comunicaciones podrán fijar libremente las tarifas para sus usuarios de acuerdo a los precios del mercado y utilidad razonable y sólo en casos en donde no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, podrá regular las tarifas a los proveedores de servicios de comunicaciones.

Cualquier inconformidad puede presentar las peticiones, quejas y recursos para la protección de sus derechos de conformidad con el procedimiento señalado en el numeral 3.4., del presente concepto.

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 las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.



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

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>.

Atentamente,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: José González  
Revisó: Rocío Soacha  
Aprobó: Rocío Soacha

