CRT

Comisión de Regulación de Telecomunicaciones República de Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. 2029 **DEL 2008**

"Por la cual se modifican los artículos 8.4, 41 y 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, el artículo 37 del Decreto 1130 de 1999, los artículos 15 y 17 de la Ley 555 de 2000, el artículo 18 del Decreto 2870 de 2007 y,

CONSIDERANDO

Que mediante Resolución CRT 1732 de 2007, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.

Que en atención a las solicitudes de diferentes agentes del sector, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones mediante Resolución CRT 1764 del 5 de diciembre 2007 modificó, entre otros, el plazo de implementación de la facturación detallada de los servicios de telecomunicaciones definido para el 1º de enero de 2008, en el sentido que dicha obligación debía ser cumplida a partir del 1º de enero de 2009.

Que de otra parte, el artículo 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007 en su parágrafo 2 establece que las reglas relativas a la facturación detallada *"se entenderán cumplidas cuando los operadores garanticen a sus usuarios la posibilidad de acceder a la información del detalle de la factura a través de medios diferentes al recibo impreso, siempre que medie aceptación expresa y escrita por parte del usuario. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del usuario, salvo el corporativo, a poder solicitar en cualquier momento la entrega impresa de la facturación detallada, sin ningún costo."*

Que algunos agentes del sector de telecomunicaciones[1] pusieron de presente las dificultades e inconvenientes asociados a la entrega impresa del detalle de la factura como regla general, haciendo referencia a los costos de impresión y papel, así como el efecto nocivo respecto del medio ambiente.

Que la Política ambiental de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones – CRT- está orientada al ejercicio propio de sus actividades bajo una modalidad sostenible de consumo de los recursos, tendiente a mantener y/o contribuir al mejoramiento de las condiciones ambientales, en línea con los retos que imponen la normatividad vigente y las tendencias mundiales de preservación del medio ambiente.

Que el propósito pretendido por el regulador a través de lo dispuesto en el parágrafo en comento es que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones tengan acceso real y efectivo al detalle la factura según las reglas prevista en el artículo 43 citado.

Que la entrega y puesta a disposición de este tipo de información a través de medios electrónicos, como por ejemplo acceso a través de las páginas web de los operadores y el envío por medio de

[1] ANDESCO, ETB S.A. E.S.P., COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.

correo electrónico, permite el cabal desarrollo del objetivo propuesto por el regulador, además de ser un mecanismo que promueve el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-.

Que en este orden de ideas, se considera oportuno modificar el parágrafo 2 del artículo 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007 con el objeto que el operador pueda dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo mencionado, haciendo entrega del detalle de la factura a través de medios electrónicos, manteniendo el derecho del usuario a solicitar, en cualquier momento, la entrega impresa de copia de la facturación detallada de períodos de facturación específicos, sin ningún costo.

Que de otra parte, el artículo 41 de la Resolución CRT 1732 de 2007, establece las reglas de facturación aplicables a todos los operadores de servicios de telecomunicaciones, sin disponer diferenciaciones según el tipo de servicio de que se trate.

Que uno de los requerimientos contemplados en el artículo antes mencionado se refiere a incorporación del consumo de los últimos seis (6) meses y el promedio histórico de los servicios de telefonía. Lo anterior implica que la obligación en comento se predica respecto de todos los operadores de telefonía, dentro de los cuales se encuentran los operadores de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia, TPBCLD, tanto nacional como internacional.

Que desde la apertura del servicio de TPBCLD a la que hace referencia el Decreto 2926 de 2005, el número de agentes que concurren en el mercado de Larga Distancia se ha incrementado sustancialmente.

Que la regla regulatoria tal y como está planteada, implicaría la incorporación del consumo histórico del servicio de TPBCLD respecto de todos los operadores del mismo que hayan sido utilizados por el usuario bajo la modalidad de multiacceso.

Que resulta evidente que el propósito de la regla contemplada en el artículo 41 de la Resolución CRT 1732 de 2007 respecto de los consumos históricos, tiene como finalidad que el usuario tenga control sobre el comportamiento de su consumo a lo largo del tiempo, en aras de comparar lo ocurrido entre un periodo de facturación y otro, para otorgarle información relevante sobre dichas situaciones.

Que en este sentido, resulta procedente aclarar que las reglas relativas a la información de consumo histórico, no se predican de los servicios de TPBCLD.

Que la Resolución CRT 1732 de 2007, contempla en su artículo 8.4, literal j. relativo a los indicadores de atención al suscriptor y/o usuario, una remisión al artículo 85 de la citada Resolución.

Que el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007, versa sobre el concepto de legalidad automático, con lo cual la remisión que se estipula en el artículo 8.4, literal j. no es correcta, siendo el artículo 84 de la Resolución CRT 1732 de 2007 el que desarrolla lo relativo al tema de los indicadores de los procesos de atención al suscriptor y/o usuario, por lo que se hace necesario efectuar la precisión correspondiente.

Que de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2696 de 2004, el 12 de noviembre de 2007, la CRT publicó el proyecto de Resolución *"Por medio de la cual se modifican los artículos 41 y 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007"*, así como el respectivo documento soporte para comentarios del sector.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo Primero. Modificar el artículo 41 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

> ***"ARTÍCULO 41. FACTURACIÓN.*** *Todos los operadores de telecomunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como*

CLO.

servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar. En las facturas de servicios de telefonía se debe indicar además, el consumo de los últimos seis (6) meses y el promedio histórico de aquellos servicios que el operador preste de manera directa, salvo respecto de los consumos del servicio de TPBCLD.

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

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

En las facturas del servicio de TPBC se deben incluir además, los montos correspondientes a subsidio o contribución aplicados a los usuarios.

***PARÁGRAFO.** Cuando el servicio contratado esté sujeto a un plan de tarifa plana o consumo ilimitado, no será necesario informar el valor de la unidad de consumo."*

Artículo Segundo. Modificar el parágrafo 2 del artículo 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará así:

***PARÁGRAFO 2.** Las disposiciones contenidas en el presente artículo se entenderán cumplidas cuando los operadores garanticen a sus usuarios la entrega por medios electrónicos de la información del detalle de uno o varios de los servicios facturados, cuando los usuarios tengan los medios requeridos para recibirla en estos formatos. En todo caso, la información del detalle de las facturas que no sea entregada por medios electrónicos, deberá suministrarse en medios impresos. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del usuario, salvo el corporativo, a solicitar en cualquier momento, la entrega impresa de copia de la facturación detallada de períodos de facturación específicos, sin ningún costo.*

Artículo Tercero. Modificar el literal j. del artículo 8.4 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

"j. Indicadores de atención al suscriptor y/o usuario de los que trata el artículo 84 de la presente resolución."

Artículo Cuarto. La presente Resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, modifica el literal j. del artículo 8.4, el artículo 41 y el parágrafo 2 del artículo 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y deroga todas las normas que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los 30 DIC 2008

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MARÍA DEL ROSARIO GUERRA DE LA ESPRIELLA
Presidente

CRISTHIAN OMAR LIZCANO ORTÍZ
Director Ejecutivo

CE: 18/12/08 Acta No. 632.
SC: 30/12/08 Acta No. 196.
CDG/JPH/LMD/MPP