

RADICACION DE SALIDA No.

Rad. 2018726521  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.



REF. Consulta sobre bloqueo de equipos terminales con ocasión de incumplimientos en el pago de obligaciones de financiación

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2018726521, en la cual nos consulta sobre la posibilidad de bloquear Equipos Terminales Móviles (ETM) mediante aplicaciones de software con ocasión del incumplimiento en el pago de obligaciones surgidas en la financiación en la venta de estos bienes, estableciendo así una práctica de cobranza pre-judicial que impida la utilización de los ETM objeto de financiación en caso de mora.

Previo a referirnos a sus interrogantes, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta, de manera general y abstracta sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio.

Inicialmente es importante aclarar que los sujetos obligados al cumplimiento de la regulación expedida por esta Entidad son, en principio, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) habilitados legalmente de acuerdo con las condiciones del artículo 10 de la Ley 1341 de 2009, y los usuarios de servicios de comunicaciones. En este sentido, la regulación expedida por la CRC no es aplicable a personas jurídicas en relación con sus actividades de financiación para adquisición de bienes, actividades que por demás se encuentran reguladas por lo dispuesto en el Decreto 1074 de 2015 y en la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor.

Ahora bien, los artículos 2.1.9.4. y 2.1.9.5. del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones (compilado en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016) prohíbe expresamente a los PRST el condicionar la prestación y continuidad de los servicios de comunicaciones al cumplimiento de las obligaciones correspondientes al contrato de financiación o venta a cuotas del equipo, también exige de los PRST que cualquier contrato de enajenación o venta de equipos se celebre de manera independiente al del servicio, y que los valores de dicha financiación se facturen de manera separada a los correspondientes a la prestación de los servicios de comunicaciones. En el mismo sentido, el artículo 2.1.9.3. de la misma Resolución establece que los operadores que comercialicen ETM deben garantizar que estos no tengan ningún tipo de bloqueo para funcionar en redes de otros operadores. En caso de que se presente algún tipo de bloqueo el usuario puede solicitar el desbloqueo de forma inmediata y gratuita al operador que se lo vendió.

Dado lo anterior, es claro que la regulación vigente prescribe cualquier práctica que condicione la prestación y continuidad de los servicios públicos de comunicaciones a actos de enajenación de terminales, incluidos los sistemas de financiación de los mismos. Debe tenerse en cuenta que las normas civiles y comerciales de orden público ya establecen los mecanismos ordinarios para la persecución del cumplimiento de las obligaciones.

En todo caso, y por tratarse de una materia ajena a las competencias de la CRC, le sugerimos consultar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) sobre la posibilidad de que una empresa que se dedica profesionalmente a la financiación de bienes pueda utilizar estas prácticas de cobranza prejudicial que limitan la utilización de un bien para suplir la necesidad por la que fue adquirido, lo anterior, a la luz de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor.

Consideramos de su interés invitarle a consultar el link: <https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario>, donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes sobre sus derechos como usuario de servicios de comunicaciones.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Proyectado por: Jair Quintero R.

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: <http://www.pnn.gov.co/EncuestaCARE?radicado=2018726521>. La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relaciónamiento con Agentes

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta  
Código Postal: 110231  
Bogotá - Colombia  
Tel: +57-1-3198300

