RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2019807285

Comunicación CARE

Mié 25/09/2019 10:20 AM

Para: TATIANA.SEDANOC@ETB.COM.CO <TATIANA.SEDANOC@ETB.COM.CO>
CC: Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; Certifica CRC <certifica@crcom.gov.co>; Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO <CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO>

1 archivos adjuntos (1 MB)

Respuesta Email Firmado 2019807285 - 25092019.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2019523437

Rad. 2019807285
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

REF. Solicitud de concepto – Envío de factura por medios electrónicos.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2019807285, mediante la cual solicita se emita concepto respecto de algunos interrogantes planteados en relación con el envío de la factura por medios electrónicos.

I. Alcance del presente pronunciamiento.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse 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 el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley
41 de 2009 y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

II. Respuesta a los interrogantes planteados.

A continuación, la CRC procede a pronunciase respecto de cada uno de los interrogantes planteados en su comunicación:

1. "Por la prelación dada a los medios electrónicos ¿es posible enviar la factura al usuario por este (sic) vía si se cuenta con su correo electrónico o se requiere siempre de su autorización expresa?"

CRC/ Se requiere autorización expresa. Al respecto es de aclarar que el numeral 2.1.1.2.4 del artículo 2.1.1.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual contiene el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, establece como regla general frente al suministro de información por parte del operador al usuario, que este decidirá si desea recibir la misma a través de medio físico o electrónico y que "(…) Mientras este no elija, la misma será enviada a través de correo electrónico, si el operador cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será enviada a través de medio físico".

Ahora bien, pese a la incorporación en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la enunciada regla general, tratándose de las condiciones de entrega de la factura de prestación de los servicios de comunicaciones, el artículo 2.1.
.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, consagra una regla especial al disponer que "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".

Es así como esta disposición condiciona la remisión de la factura a través de medios electrónicos, a la existencia de la autorización manifiesta por parte del usuario. Esto puede evidenciarse en los Formatos de los contratos únicos de prestación de servicios de comunicaciones, contenidos en el Anexo 2.3. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales disponen de un espacio en el cual el usuario podrá manifestar a través de la inclusión de su firma su aceptación de recibir la factura solamente por medios electrónicos.

Es así como la existencia de dicha autorización es lo que faculta al operador a remitir la factura correspondiente a la prestación de los servicios de comunicaciones contratados por el usuario, a través de medios electrónicos.

2. "La expresión "usuario" utilizada en el artículo 2.1.
.2 ¿se refiere al usuario de servicios de comunicaciones o al usuario titular o suscriptor? Lo anterior teniendo en cuenta que en la

resolución 5050 de 2016 se define al usuario de servicios de comunicaciones como la “Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones”, esto es se hace referencia a la persona que utiliza el servicio, por lo que es posible que sea una persona distinta al titular del contrato”

CRC/ Atendiendo a que la remisión de la factura a través de medios electrónicos por parte del operador se encuentra condicionada a la existencia de una autorización expresa por parte del usuario, la cual se encuentra dispuesta para ser consignada en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, dicha autorización debe ser otorgada por el usuario suscriptor del mismo.

3. “Si la expresión “usuario” utilizada en el artículo 2.1.
.2 hace referencia al usuario consumidor del servicio ¿es posible que cualquier persona que no tenga la calidad de suscriptor del contrato autorice el envío de la factura por medios electrónicos?”

CRC/ No, en tanto de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 2 del presente documento, la autorización deberá ser otorgada por el usuario suscriptor del contrato.

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

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: encuesta.
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,

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Mariana Sarmiento Argüello
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

@CRCCol /CRCCol /CRCCol CRCCOL

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

El futuro es de todos
Gobierno de Colombia