

## RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2020803541

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Lun 27/04/2020 12:14 PM

**Para:**

**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 (989 KB)

Respuesta Email Firmado 2020803541 - 27042020.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2020509002

Rad. 2020803541

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



REF: Su comunicación – “Consulta Decreto 540”

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada internamente bajo el número 2020803541, mediante la cual formula algunas consultas relacionadas con el Decreto 540 de 2020.

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 -modificada por la Ley 1978 de 2019,- 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. Pronunciamiento frente al asunto expuesto en su comunicación.

A continuación, la CRC procede a pronunciarse respecto de cada una de las consultas expuestas en su comunicación:

1. ¿Este decreto aplica para las empresas de telefonía e internet fijo, no deben cobrar el IVA?

CRC/ Tal y como expresamente lo dispone el artículo 2 del Decreto 540 de 2020, por medio del cual se adoptan medidas para ampliar el acceso a las telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica; la exención de IVA aplica para los servicios MÓVILES de telefonía y acceso a internet. Por lo cual dicha exención no se predica para los servicios fijos de telecomunicaciones.

2. ¿Las suspensiones temporales las pueden continuar cobrando?

CRC/ De conformidad con el artículo 2.1.12.1 del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2020, cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá su facturación. Es así como, cuando se presenten "suspensiones temporales" por el incumplimiento en el deber de pago por parte del usuario, el operador tratándose de servicios fijos, solo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de la cláusula de permanencia mínima, en caso de que se haya pactado una y la misma se encuentre vigente.

3. ¿Si tengo una cláusula de permanencia que fue firmada el mes de octubre de 2019, me la pueden cobrar?

CRC/ Si. Al respecto es importante aclarar, que si bien el Gobierno Nacional a través de los Decretos 464 y 555 de 2020 definió como esenciales a los servicios de telecomunicaciones, razón por la cual los proveedores deberán garantizar la instalación, mantenimiento y operación de su servicio; esto de ninguna forma implica que se haya suspendido la obligación de pago oportuno por parte del usuario de sus servicios y de los valores asociados a cláusulas de permanencia mínima, así como tampoco la posibilidad por parte del proveedor de suspender el servicio ante el incumplimiento de dicha obligación.

Ahora bien, le reiteramos que cuando el servicio sea suspendido por el no pago oportuno del usuario, se suspenderá su facturación. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador sólo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula.

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

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,



**Mariana Sarmiento Argüello**  
Coordinadora de Relacionamento 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

