


RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2020809742

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Miércoles 9/09/2020 5:21 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 (1 MB)

Respuesta Email Firmado 2020809742 - 9092020.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2020517414

Rad. 2020809742

Cod. 4000

Bogotá D.C.



REF. Derecho de Petición – Reconexión de los servicios de comunicaciones

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2020809742, mediante la cual formula algunas inquietudes en relación con la reconexión de los servicios de comunicaciones.

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 1341 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 las inquietudes planteadas en su comunicación.

A continuación, se procede a dar respuesta a cada de sus interrogantes.

1. "Respetuosamente les solicito se me informe si a la fecha las empresas de servicios que prestan el servicio de internet hogar (Claro, Movistar, TIGO-UNE, Directv y otros), en razón a la Declaratoria de Emergencia dictada por el gobierno nacional desde el mes de Marzo de 2020 a la fecha de esta

petición, pueden cobrar un valor por reconexión al existir un atraso en el pago oportuno de la factura. De ser afirmativa la respuesta, se me informe hasta cuándo va esta posibilidad”

CRC/ De acuerdo con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el cual se encuentra compilado en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, ante el no pago oportuno del servicio, el operador puede inmediatamente, previo aviso al usuario, suspender el servicio y cobrar el valor correspondiente a la reconexión del servicio, cuando este proceda.

Ahora bien, es de aclarar que, la normatividad expedida con ocasión de la pandemia Covid-19, no ha modificado ni suspendido de forma alguna, la posibilidad que tienen los operadores de cobrar el valor correspondiente a la reconexión del servicio, cuando el mismo haya sido efectivamente suspendido ante el no pago oportuno del usuario de las sumas adeudadas por la prestación de los servicios de telefonía, internet o televisión por suscripción.

2. “Respetuosamente les solicito se me informe cuales son los criterios jurídicos y técnicos que las empresas de servicios que prestan el servicio de internet hogar (Claro, Movistar, TIGO-UNE, Directv y otros) tienen para cobrar un valor determinado por reconexión”.

CRC/ Es de mencionar que esta Comisión identificó servicios frente a los cuales los operadores no incurrir en costos significativos asociados a la operación de reconexión, es el caso de servicios de telefonía móvil y datos móviles, sin embargo para otros servicios, como es el caso de aquellos provistos a través de los siguientes medios de transmisión: (i) Satelital, (ii) Cable de par trenzado, (iii) Cable coaxial, es posible identificar algunos costos asociados a la operación de reconexión, en estos casos, se considera justificado permitir el cobro por reconexión, siempre en cuando el cobro se ajuste estrictamente al costo de la operación de reconexión.

De conformidad con lo anterior, se reconoce que si bien el usuario está en la obligación de pagar su factura máximo hasta la fecha de pago oportuno y que en caso de que no pague en dicha fecha el servicio puede ser suspendido, expresamente indica que “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” .

3. “Por ejemplo la empresa Claro en servicios hogar (internet) cobra \$45.400 pesos aproximadamente por esta operación; respetuosamente les solicito se me informe si existe en su normativa algún tope, límite o cuadro que establezca que efectivamente debe cobrar ese valor específico y no otro”.

CRC/ Tal y como se explicó en el numeral 2 del presente concepto, de conformidad con la regulación vigente, 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.

4. “Respetuosamente les solicito se me informe cual es la normativa aplicable para todo el tema de reconexiones de operadores de internet hogar”

CRC/ La regulación asociada a las condiciones en que procede el cobro por la reconexión del servicio ante el no pago oportuno por parte del usuario, se encuentra contenido en el Régimen de Protección

de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, específicamente en el artículo 2.1.12.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración 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,



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

