



Digitally signed by
SÁRMIENTO ARGUELLOMARIANA
Date: 2023.10.11 11:22:47 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2023816551
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC Radicación: 2023522532 Fecha: 11/10/2023 9:26:32 A. M. Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



REF. Desconexión del servicio

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación radicada internamente bajo el número 2023816551, mediante la cual presenta una consulta sobre la desconexión de los servicios fijos.

Previo a referirnos sobre el objeto de la consulta, 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 las normas vigentes. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico 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, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio.

Para atender su consulta se debe recordar que los servicios de comunicaciones no se encuentran regulados por las disposiciones de la ley 142 de 1994, sino por la Ley 1341 de 2009, la Ley 1978 de 2022 y sus reformas.

Así mismo resulta aplicable la regulación expedida por esta Comisión en relación con el Régimen de Protección al Usuario del servicio de telecomunicaciones que, en el artículo 2.1.12.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 15 de la Resolución 6242 de 2021, establece las condiciones de suspensión del servicio en los siguientes términos:

"El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar la información correspondiente a su factura a través de la línea de atención telefónica.

En caso que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.

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. El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido suspendido.

Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del mismo. 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."

De acuerdo con esa regla los operadores de servicios de telecomunicaciones pueden suspender los servicios de los usuarios que no paguen oportunamente sus obligaciones, aclarando que el valor de reconexión debe corresponder estrictamente a los costos asociados a esa operación, y antes de proceder a la suspensión deben informar de esa circunstancia al usuario.

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

Cordial Saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2023.10.11 12:09:03 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero

Revisó: Víctor Andrés Sandoval