

Rad. 2024825572
Cód. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2024537299 Fecha: 3/12/2024 10:45:09 A. M. Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

REF: Respuesta radicado: 2024825572 Consulta información plataforma RNE - CRC

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2024825572. En esta realiza consulta sobre el Registro de Número Excluidos, con ocasión a la expedición de la Ley 2300 de 2023, en los siguientes términos:

«

1. Nuestro horario de trabajo para los días sábados es de 8:00 am a 5:00 pm, ¿Hay una norma que nos impida enviar mensajes de WhatsApp o hacer llamadas a nuestros clientes para hacer gestión de cartera hasta las 5:00 pm?
2. Está bien programar las siguientes fechas en temas de facturación y suspensión, por ejemplo:
 - a. Periodo de facturación: 1 al 31 de noviembre de 2024.
 - b. Fecha de vencimiento: 25 de noviembre de 2024.
 - c. Fecha de suspensión: 01 de diciembre de 2024.
3. ¿Si un cliente tiene 3 contratos de servicios de acceso a internet y sólo paga uno, se puede suspender los demás contratos para presionar al cliente para que se ponga al día con los pagos de los demás contratos?»

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder sus inquietudes, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA¹- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias

¹ Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

definidas en la normatividad aplicable, al tratarse conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de consulta, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones».

A su turno, esta misma norma estableció que la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

De igual manera, la norma referida dispone que la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341 de 2009.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

Sobre la base de las precisiones anotadas, también se considera pertinente aclarar que la CRC no ejerce funciones de inspección, vigilancia y control en materia de los asuntos relacionados con el

RNE. Las facultades de inspección, vigilancia y control sobre los asuntos derivados del cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 se encuentran a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), tal y como se dispuso en el artículo 9 de esa Ley.²

3. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

1. **Nuestro horario de trabajo para los días sábados es de 8:00 am a 5:00 pm, ¿Hay una norma que nos impida enviar mensajes de whatsapp o hacer llamadas a nuestros clientes para hacer gestión de cartera hasta las 5:00 pm?**

Respuesta CRC:

Sí, existe una norma que impide enviar mensajes de WhatsApp o hacer llamadas en cualquier horario. La Ley 2300 de 2023, denominada "Dejen de Fregar", es la encargada de proteger el derecho a la intimidad de los ciudadanos al establecer obligaciones y restricciones sobre los canales, horarios y la frecuencia con la que se puede contactar a los consumidores para gestiones de cobranza.

Respecto al horario de contacto, el artículo 3 de la Ley 2300 de 2023 señala lo siguiente:

«ARTÍCULO 3. Horarios y periodicidad. Una vez establecido un contacto directo con el consumidor, este no podrá ser contactado por parte de gestores de cobranza mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día.

Las prácticas de cobranza deberán realizarse de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del consumidor, **dentro del horario de lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los domingos y días festivos.»** (NFT)

En consecuencia, en virtud de la ley, el contacto con el usuario no puede realizarse fuera de los horarios establecidos. Por lo tanto, para los sábados no se podrán realizar gestiones de cobranza después de las 3:00 p.m.

Recuerde que, según lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 2300, el usuario puede denunciar ante la Superintendencia Financiera de Colombia o la Superintendencia de Industria y Comercio, para que, de acuerdo con sus competencias, investigue y sancione el posible incumplimiento de este régimen de protección al usuario.

² Artículo 9. El incumplimiento de las medidas de protección de que trata la presente Ley se sancionará por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con el marco de competencias previsto en la Ley Estatutaria 1266 de 2008 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

2. ¿Está bien programar las siguientes fechas en temas de facturación y suspensión? por ejemplo:

- a. Periodo de facturación: 1 al 31 de noviembre de 2024.
- b. Fecha de vencimiento: 25 de noviembre de 2024.
- c. Fecha de suspensión: 01 de diciembre de 2024.

Respuesta CRC:

El régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación de este.

De acuerdo con el artículo 2.1.13.1. de la mencionada resolución el operador debe informar en la factura de servicios, el período de facturación, indicando claramente su fecha de corte, la fecha de pago oportuno; entre otras conforme fueron pactadas en el contrato las cuales solo pueden ser modificadas previa aceptación del usuario.

Respecto al periodo de facturación recuerde que, de acuerdo con el artículo 2.1.13.2 de la precitada norma, equivale a un (1) mes y su correspondiente factura se entrega una vez pasado dicho tiempo durante el periodo de facturación siguiente. Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participan terceros operadores (Por ejemplo, larga distancia, llamadas móviles desde fijo, Roaming internacional, contenidos y aplicaciones), el operador debe facturar estos consumos máximo dentro de los tres (3) periodos de facturación siguientes.

Respecto a la fecha de vencimiento y fecha de suspensión, la regulación no establece el momento de cobro específico que deben aplicar los operadores. Por lo tanto, el plazo fijado para el pago de la factura de servicios de telecomunicaciones para que no proceda la suspensión del servicio será el que señale en el contrato celebrado entre el usuario y el operador. En caso de que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador.

Por último, es importante mencionar que el artículo 2.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 dispone que los operadores no pueden modificar unilateralmente las condiciones acordadas contractualmente. Si el operador modifica estas condiciones, el usuario puede terminar el contrato así tenga una cláusula de permanencia mínima vigente, sin pagar las sumas que deba por este concepto.

«3. ¿Si un cliente tiene 3 contratos de servicios de acceso a internet y sólo paga uno, se puede suspender los demás contratos para presionar al cliente para que se ponga al día con los pagos de los demás contratos?»

Respuesta CRC:

No, no es posible suspender los servicios que están al día en el pago. De hecho, el artículo 2.1.12.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que:

«**ARTÍCULO 2.1.12.2. SUSPENSIÓN A PESAR DEL PAGO OPORTUNO.** Cuando a pesar de haber pagado la factura oportunamente, el operador suspende el servicio, el usuario tiene derecho a ser compensado por el tiempo que dure la suspensión, de acuerdo con las condiciones del Anexo 2.1 del Título “ANEXOS TÍTULO II” de la presente resolución.»

Tal como se mencionó en la respuesta al interrogante previo, de materializarse la situación descrita en su pregunta el usuario tendrá el derecho a terminar el contrato, sin lugar a cobros por la cláusula de permanencia mínima, como lo señala el artículo 2.1.3.2. en los siguientes términos:

«**ARTÍCULO 2.1.3.2. MODIFICACIONES AL CONTRATO.** Los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas con el usuario, ni pueden imponer o cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. Si ocurre alguna de estas situaciones, el usuario tiene derecho a terminar el contrato, incluso en aquellos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquel en que se efectuaron, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.»

En los anteriores términos damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2024.12.03 17:50:35 -0500'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
 Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Gabriel Reyes
 Revisado por: Alejandra Arenas Pinto