



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2024719250

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Fecha Vie 20/12/2024 10:14 AM

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM <ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>

RADICACION DE SALIDA No. 2024539238 Rad. 2024719250

Cod. 4000

Bogotá D.C



ASUNTO: CONSULTA SOBRE ENTREGA DEL CONTRATO Y FACTURA

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2024719250, mediante la cual nos realiza una serie de preguntas.

Inicialmente le informamos que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones en adelante RPU expedido por esta Entidad se encuentra contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo link comparto a continuación:

https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Ahora bien, previo a hacer referencia al 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 (CPCACA) y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. 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 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 vigente.

Así las cosas, mediante la presente comunicación, la CRC se permite aclarar y responder, de manera general, los puntos de su comunicación que se encuentran relacionados directamente con las funciones que ostenta.

Inicia su solicitud poniendo de presente el siguiente caso:

«Me encuentro teniendo un servicio de internet por cable Rural, El vendedor no entrega contrato de servicios solo a veces entrega una factura que la entrega después del pago efectivo. Está empresa cuenta con nit y razón social.

Con el fin de dar respuesta a los interrogantes, los mismos serán abordados en el orden propuesto por usted, advirtiéndole que los mismos guardan coherencia temática, así:

1. Es indispensable tener el contrato para ejercer mis derechos como usuario ante el vendedor y si este no cumple exigir mis derechos a la SIC.?
2. Es indispensable obtener la facturación, aunque el vendedor a veces no la entregue. ¿Para uso de mis derechos como usuario?
3. ¿Al no tener contrato de servicios dónde especifique cláusulas es legal que a pesar del pago cumplido el vendedor quiera retirar o finalizar los servicios de internet?

RTA CRC/ Para responder a sus inquietudes, es necesario tener en cuenta lo dispuesto en la definición que del contrato de prestación de servicios de comunicaciones contempla la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

"CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: Numeral modificado por el artículo 7 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente: Acuerdo de voluntades entre el usuario, y el proveedor de servicios de comunicaciones u operador del servicio de televisión por suscripción, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de los servicios de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.

Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato.

Así mismo, es de mencionar que, de conformidad con el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 -modificado por el artículo 27 de la Ley 1978 de 2019-, es derecho del usuario de servicios de comunicaciones, que las condiciones pactadas con el operador a través de cualquier medio, sea en oficinas o a través del center, le sean confirmadas por escrito, en medio físico o digital, de acuerdo con su elección, en un plazo no superior a 30 días. Dispone dicha norma que, el usuario podrá presentar objeciones a las mismas, durante los 15 días siguientes a su notificación.

Ahora bien, en línea con lo anterior es de mencionar en segundo lugar que, de conformidad con el 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 2016, el usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario decidirá si quiere recibir la información correspondiente al servicio que le es prestado, a través de medio físico o electrónico.

Respecto de su segundo interrogante le informamos que el usuario debe recibir su factura como mínimo cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago oportuno. Este decidirá si quiere recibir la factura a través de medio físico o electrónico.

Si el usuario no elige el medio, la factura será enviada a través de un medio electrónico. En el momento de la contratación del servicio, el operador debe informarle al usuario el canal específico a través del cual realizará el envío de la factura. El usuario en cualquier momento podrá solicitar, sin costo, la entrega impresa de la factura.

Recuerde que el periodo de facturación 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.

Tenga en cuenta que, 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. En todo caso, podrá solicitar la información correspondiente a su factura a través de la línea de atención telefónica. Cuando el usuario no pague en la fecha exacta de pago oportuno, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.

Así pues, es deber del operador entregar la factura bien sea por medio físico o electrónico pues dicho documento debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor.

Por su parte y en lo que tiene que ver con su 3 interrogante es necesario tener en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.1.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece lo siguiente:

"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".

Hay que precisar que el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) no podrá modificar los términos acordados en el contrato suscrito con el usuario, ni puede imponer o cobrar servicios respecto de los cuales el usuario no haya dado su consentimiento de manera expresa. De darse esta situación sin el consentimiento del usuario, dicho usuario puede terminar el contrato suscrito.

Igualmente le informamos que, de acuerdo con el Principio de Libre Elección, en todo momento es el usuario, quien, única y exclusivamente, debe elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio y, en ningún caso, el operador podrá presumir su voluntad o consentimiento.

Ahora bien, a continuación se describe la forma en la que debe establecerse las cláusulas de permanencia en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones:

ARTÍCULO 2.1.4.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS. La cláusula de permanencia mínima solo puede ser incluida cuando el usuario la haya aceptado y el operador le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le difiera el pago del mismo. Este valor únicamente incluye los costos asociados a la conexión e instalación del servicio. Si se prestan varios servicios sobre una misma red de acceso, este cargo corresponde al valor de la conexión e instalación de 1 servicio, más los costos incrementales en que pueda incurrir el operador por conectar los otros servicios a la red de acceso común. Esta cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima no puede ser superior a 12 meses.

El operador deberá ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar sin permanencia mínima, informándole valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.

En el momento de la instalación del servicio el operador deberá informar al usuario sobre los elementos que suministra para dicha instalación.

Cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima, el usuario encontrará la siguiente información en el contrato y en su factura mensual: (i) el valor total del cargo por conexión; (ii) la suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión; (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima.

Adicionalmente, en la factura encontrará el valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo periodo de facturación. En el contrato encontrará dicho valor para todos los periodos de facturación.

La información de que trata el inciso anterior, podrá ser consultada por el usuario en cualquier momento a través de los medios de atención del operador.

Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo deberá pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, la cual el operador deberá descontar mensualmente de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado.

Por lo anterior, en la regulación se establece claramente las condiciones y limitaciones para la inclusión de cláusulas de permanencia mínima en los contratos de servicios fijos, así como los derechos y obligaciones del usuario y el operador en caso de terminación anticipada del contrato, por lo que lo invitamos a que revise las condiciones en que fueron pactadas en el contrato dichas cláusulas.

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

Proyectado por: Luz Mireya Garzón

Finalmente, le solicitamos 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.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@rccom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de Las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

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**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Mariana Sarmiento Argüello

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

atencioncliente@crccom.gov.co

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Tel: +57 601 3198300
Bogotá - Colombia



Cuida el medio ambiente,
no imprimas este correo si
no es necesario.

Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación De Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.