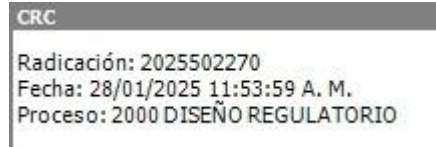




Digitally signed by
 MARIANA SARMIENTO
 ARGUELLO
 Date: 2025.01.28 16:52:49 -
 05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Rad. 2025700953
 Cod. 2000
 Bogotá, D.C.



REF: Su derecho de petición relacionado con documentos que tienen como destino un proceso administrativo, con radicado 2025700953.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su solicitud bajo el número de radicado 2025700953, en la que requiere que se indique «qué elementos y qué información debe contener la factura que los operadores expiden a los usuarios de servicios de telecomunicaciones y cuáles son las fuentes normativas que determinan ese contenido mínimo con su vigencia». La información solicitada, según menciona, será aportada como medio de prueba a la actuación administrativa identificada con el radicado 22-23652, que se tramita ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de atender sus inquietudes, la Comisión considera pertinente mencionar que este pronunciamiento 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 a este regulador en el ordenamiento jurídico vigente. En consideración de lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su solicitud tendrá el alcance y las consecuencias 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.

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».



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
 Línea gratuita nacional 018000 919278

2. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Frente a lo solicitado, resulta pertinente traer a colación el régimen funcional de la CRC, en tanto que allí se establecen reglas concretas sobre las competencias de la Comisión en relación con la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones. En concreto, el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019 dispone que:

Artículo 22. Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora, las siguientes:

(...)

3. Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias.

La norma transcrita dispone que la Comisión está facultada para expedir la regulación de carácter general y particular respecto de los asuntos bajo su resorte. Entre las múltiples funciones que el legislador le confiere a la Comisión se encuentra la regulación relacionada con las condiciones de facturación y recaudo de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones. Precisamente, en ejercicio de sus competencias, la Comisión ha definido en su regulación las condiciones de facturación² y recaudo de los servicios referidos.

Al respecto, hay que traer a colación lo establecido en el Título II, sección 13 del capítulo 1, de la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece las reglas aplicables a la facturación en el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones³. No obstante, de este régimen se encuentran exceptuados «los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009 y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la

² El Título I «Definiciones» de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que la factura para los usuarios de servicios de comunicaciones es un «documento impreso o por medio electrónico que los proveedores de telefonía e internet, y los operadores del servicio de televisión por suscripción, entregan al usuario con el lleno de los requisitos legales, por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el usuario en ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor».

³ El artículo 2.1.1.1 dispone que este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.

programación, publicidad y comercialización»⁴.

De este modo, el artículo 2.1.13.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016⁵, en cuanto a facturación se refiere, dispone lo siguiente:

«Artículo 2.1.13.1. Factura de servicios. El usuario encontrará en su factura la siguiente información, discriminada según aplique para cada servicio prestado:

- a) Unidad de consumo y su precio;
- b) Número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el consumo de manera separada de cada servicio);
- c) Período de facturación, indicando claramente su fecha de corte;
- d) Fecha de pago oportuno;
- e) Valor pagado en factura anterior;
- f) Servicios adicionales;
- g) Sumas que debe y los intereses causados;
- h) Medios de atención al usuario. En relación con oficina física, se informará la más cercana a la dirección suministrada por el usuario;
- i) Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de comunicaciones.
- j) Derecho a no pagar sumas que sean objeto de reclamación, si la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) es presentada antes de la fecha de pago oportuno hasta que la misma sea resuelta.

Cuando el usuario tenga un plan diferente a consumo ilimitado; adicional a lo anterior encontrará en su factura:

- i. Unidades incluidas en el plan.
- ii. Precio de cada unidad adicional al plan.
- iii. Adicionalmente para los servicios de telefonía fija de larga distancia y larga distancia internacional (para cada llamada): fecha y hora, número marcado, duración, precio total y ciudad de destino.

Cuando el usuario consuma SMS en su factura encontrará el valor total del consumo, su precio unitario (si estos no hacen parte de un paquete) y el número de SMS cobrados en el periodo de facturación. Sólo podrán facturarse aquellos SMS de los cuales se tenga confirmación de recibo en la plataforma de la red de destino.

Cuando el usuario contrate la prestación de contenidos y aplicaciones, en su factura encontrará de manera separada el cobro de los mismos y la relación de la siguiente información: clase de servicio prestado, fecha y hora, nombre del prestador del servicio, número o código corto utilizado y valor a pagar.

Cuando el usuario realice consumos bajo las modalidades Pague por Ver (PPV) o video por

⁴ Parágrafo del artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

⁵ Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017 y el artículo 3 de la Resolución 5930 de 2020.

demanda –VOD-, encontrará en su factura la fecha y hora en que realizó cada uno de ellos. Cuando el usuario adquiera servicios adicionales que tengan costo, su precio debe aparecer por separado en la factura.

En caso de que le sean aplicados, el usuario encontrará en su factura los montos correspondientes a los subsidios.»

Las reglas previstas sobre facturación, al estar integradas al régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, deben interpretarse en la forma que mejor garantice el desarrollo de los principios orientadores de los que trata el artículo 2.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así, la regulación dispone principios tales como: (i) favorabilidad; (ii) libre elección; (iii) calidad; (iv) información; (v) gratuidad en trámites; y (v) digitalización. Para el efecto, también deberá considerarse lo establecido en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, el cual prevé que el régimen jurídico aplicable, en relación con la protección al usuario en lo que concierne a servicios de comunicaciones, será «el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella».

En línea con lo expuesto, el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 dispone que se reconocerán varios derechos a los usuarios, entre los que se destacan, el previsto en su numeral 2, que refiere el relacionado con «recibir de los proveedores, información clara, veraz, suficiente y comprobable sobre los servicios ofrecidos, su consumo, así como sobre los precios, de manera tal que se permita un correcto aprovechamiento de los mismos». De igual modo, el numeral 5 de la norma en cita dispone que los usuarios tienen derecho a «recibir una factura por cualquier medio que autorice la CRC y que refleje las condiciones comerciales pactadas con el proveedor del servicio».

En todo caso, la Comisión pone a su disposición la Resolución CRC 5050 de 2016 con el propósito de facilitar su acceso y consulta, para los fines que considere pertinentes. Para el efecto, consulte el siguiente enlace:

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

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

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.01.28 17:30:44 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Felipe Cárdenas Quintero.
 Revisado por: Alejandra Arenas Pinto.