



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.03.18 19:52:58 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025803831
Cod. 4000
Bogotá

CRC
Radicación: 2025508419
Fecha: 18/03/2025 7:52:00 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS
DE VALOR



ASUNTO: SU DERECHO DE PETICIÓN - FORMULACIÓN DE CONSULTA - FACTURACION, CONSUMO Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2025803831, en la cual nos realiza una serie de preguntas, las cuales serán abordadas más adelante.

1. Consideraciones preliminares

Inicialmente, es importante aclarar que, de conformidad con la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, 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 telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora.

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 (CPACA)¹ 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.

2. Respecto de los interrogantes planteados en su comunicación

¹ Ley 1437 de 2011. "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".

Continuación: SU DERECHO DE PETICIÓN - FORMULACIÓN DE CONSULTA - FACTURACION, CONSUMO Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO

1. La no procedencia del cobro, en los términos del artículo 2.1.12.3 de la mencionada resolución, aplica en el evento en que la afectación del servicio sea provocada por cortes en el suministro de energía eléctrica (comercial) y hurto de fibra óptica?

RESPUESTA CRC

De conformidad con lo establecido en los artículos 22 y 53 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, corresponde a la CRC expedir la regulación que maximice el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos.

En este contexto, la CRC, mediante Resolución CRC 5111 de 2017, expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones -RPU-, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo texto puede ser consultado en el siguiente enlace: https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

El artículo 2.1.12.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que cuando se presenten eventos de fuerza mayor o caso fortuito que impidan la prestación del servicio, el operador no podrá cobrar por el tiempo en que el servicio fue interrumpido, y tampoco procederá compensación por indisponibilidad del servicio. Sin embargo, la regulación no define ni enumera los eventos que pueden catalogarse como caso fortuito o fuerza mayor, por lo que es necesario acudir a la definición legal establecida en el Código Civil Colombiano y a la interpretación jurisprudencial sobre esta materia.

El Código Civil, en su artículo 64, define la fuerza mayor o caso fortuito como «el imprevisto o que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.». Asimismo, la jurisprudencia ha señalado que estos eventos deben cumplir con los elementos de imprevisibilidad e irresistibilidad, lo que significa que deben ser hechos extraordinarios que no pudieron preverse o evitarse, incluso tomando todas las precauciones necesarias.

En el marco del proyecto regulatorio «Revisión integral de las condiciones de calidad en servicios de telecomunicaciones», la CRC reafirmó que los operadores de telecomunicaciones «deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación (...)». Sin embargo, si existen circunstancias que impiden dicha prestación y estas cumplen con los criterios de fuerza mayor o caso fortuito, los operadores pueden argumentar la exoneración de su responsabilidad. No obstante, cada caso debe analizarse individualmente, y la carga de la prueba recae en el proveedor del servicio, quien debe demostrar que el evento en cuestión cumple con los requisitos de imprevisibilidad e irresistibilidad.

Continuación: SU DERECHO DE PETICIÓN - FORMULACIÓN DE CONSULTA - FACTURACION, CONSUMO Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO

Al punto con lo anterior, en el acápite 10. Condiciones de disponibilidad para servicios fijos y móviles del documento de respuesta a comentarios² del mencionado proyecto, se señaló lo siguiente:

«Es de precisar que la condición de caso fortuito y fuerza mayor debe atender a lo definido en el Código Civil y a la jurisprudencia que al respecto se halla emitido. Al punto, resulta preciso recordar el desarrollo tanto legal como jurisprudencial que en Colombia se ha dado de la institución jurídica de la fuerza mayor o caso fortuito, como un eximente de responsabilidad en el derecho de daños. En Colombia, la figura de fuerza mayor o caso fortuito fue definida legalmente por el artículo 1° de la Ley 95 de 1980, el cual subrogó el artículo 64 del Código Civil, disponiendo textualmente lo siguiente:

“Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto o que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto coma el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.”.

En suma, se tiene entonces que la fuerza mayor o caso fortuito, por definición legal, es el imprevisto a que no es posible resistir, significando que el hecho constitutivo de tal debe ser, por un lado ajeno a todo presagio, por lo menos en condiciones de normalidad, y del otro, imposible de evitar, de modo que el sujeto que lo soporta queda determinado por sus efectos. Por ello cualquier hecho, por sorpresivo dificultoso que resulte, se diferencia a uno que inexorablemente reúna los mencionados presupuestos y, de contera, exima tanto la responsabilidad del actor como la reparación del daño causado».

Asimismo, en el acápite 8. Condiciones para servicios provistos a través de redes móviles – Comentarios generales, en relación con los temas de fuerza mayor y caso fortuito de dicho documento de respuestas a comentarios, se indicó «Por su parte, frente a la solicitud presentada por ASOMÓVIL, COMCEL y TIGO-UNE de incluir dentro de los días atípicos que podrán ser descontados de las mediciones, las situaciones de fuerza mayor, caso fortuito y hechos de un tercero, esta Comisión considera pertinente acoger el comentario, por lo que se incluyó dicha excepción en diferentes apartes de la resolución. (...) Al punto, es importante tener en cuenta en todo caso que, en el marco de una eventual actuación administrativa por parte de la autoridad de vigilancia y control, las situaciones de fuerza mayor, caso fortuito y hecho de un tercero, deben ser probadas debidamente por parte del PRST, recordando en tal sentido que la etapa probatoria debe cumplir con los criterios de conducencia, pertinencia, utilidad y necesidad de la prueba (...)»

Así mismo vale la pena traer a colación lo indicado por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en Sentencia del 26 de julio de 2005, Magistrado Ponente – Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo, dispuso lo siguiente:

«(...) Según esa doctrina de la Sala, para que un hecho pueda ser considerado como evento de fuerza mayor o caso fortuito –fenómenos simétricos en sus efectos-, es necesario que, de una parte, no exista manera de contemplar su ocurrencia en condiciones de normalidad, justamente porque se presenta de súbito o en forma intempestiva y, de la otra, que sea inevitable, fatal o

2

https://crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Documento%20de%20respuesta%20a%20comentarios%20resoluci%C3%B3n%205078/respuesta_comentarios_qos.pdf, página 104

Continuación: SU DERECHO DE PETICIÓN - FORMULACIÓN DE CONSULTA - FACTURACION, CONSUMO Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO

ineludible, al punto de determinar la conducta de la persona que lo padece, quien, por tanto, queda sometido irremediamente a sus efectos y doblegado, por tanto, ante su fuerza arrolladora.

Imprevisibilidad e irresistibilidad son, pues, los dos elementos que, in casu, permiten calificar la vis maior o casus fortuitus, ninguno de los cuales puede faltar a la hora de establecer si la situación invocada por la parte que aspira a beneficiarse de esa causal eximente de responsabilidad, inmersa en la categoría genérica de causa extraña, puede ser considerada como tal. (...)»

Dado que la CRC no tiene funciones de control, vigilancia o sanción sobre los operadores de servicios de comunicaciones, en caso de que un usuario considere que un operador está cobrando indebidamente por un servicio interrumpido debido a eventos que podrían considerarse fuerza mayor o caso fortuito, puede presentar su reclamación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), entidad encargada de la protección de los derechos de los usuarios en el sector TIC.

2. ¿Los servicios no proporcionados con ocasión de la falta de fluido eléctrico o el hurto de fibra pueden ser cobrados a los usuarios?

RESPUESTA CRC

El RPU establece como principio la calidad en la prestación de los servicios, en este sentido el artículo 2.1.1.2.3. dispone lo siguiente:

«2.1.1.2.3. Calidad. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación».

Asimismo, el artículo 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los principales derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, donde particularmente se disponen los siguientes derechos, entre otros:

«2.1.2.1.1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.

2.1.2.1.2. Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente.

2.1.2.1.3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.

Continuación: SU DERECHO DE PETICIÓN - FORMULACIÓN DE CONSULTA - FACTURACION, CONSUMO Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO

2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

2.1.2.1.5. Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1 del Título "ANEXOS TÍTULO II.

2.1.2.1.6. Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.» (NFT)

De esta manera, es importante tener en cuenta que el usuario tiene derecho a recibir los servicios contratados de manera continua, conforme a la calidad establecida en el contrato y a la regulación vigente. En caso de presentarse fallas en el servicio que afecten dicha continuidad, el usuario debe ser compensado por estas fallas conforme a los criterios establecidos en el Anexo 2.1. del Título ANEXOS TÍTULO II.

En el mismo sentido, el artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone la compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios de telefonía e internet de la siguiente manera:

«ARTÍCULO 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET. El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una **compensación automática por falta de disponibilidad en la prestación de los servicios**, de acuerdo con las condiciones descritas en el **Anexo 2.1 del Título de Anexos** de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo las siguientes reglas:

2.1.11.1.1. Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.

2.1.11.1.2. La compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado.» (NFT)

Ahora bien, tal como se mencionó en la respuesta al interrogante No. 1 la regulación no define de manera expresa qué situaciones pueden catalogarse como caso fortuito o fuerza mayor.

En este sentido, la falta de fluido eléctrico o el hurto de fibra óptica podrían, en ciertos casos, ser considerados eventos de fuerza mayor o caso fortuito, si se demuestra que cumplen con los criterios de imprevisibilidad e irresistibilidad. En consecuencia, si el operador puede demostrar que la interrupción del servicio se debió a una causa ajena a su control y que no podía evitarse, no estaría obligado a prestar el servicio ni a cobrar por el tiempo de interrupción.

3. Si la causa que generó la afectación del servicio de telecomunicaciones no la provocó el operador, ni el usuario, y este último no se benefició del servicio durante el periodo de interrupción, ¿hay lugar a que el operador genere cobros a cargo del usuario?

RESPUESTA CRC

Continuación: SU DERECHO DE PETICIÓN - FORMULACIÓN DE CONSULTA - FACTURACION, CONSUMO Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO

El Anexo 2.1. del Título «ANEXOS TÍTULO II», dispone que, frente a una indisponibilidad del servicio, debe observarse si esta se presentó por causas imputables al operador, siendo que para **redes unidireccionales** se aplicará la compensación ante el reporte de dicha falta por parte del usuario o en razón a la solicitud de compensación correspondiente; en tanto que, para **redes bidireccionales**, se aplicará la compensación de manera automática sin que medie la solicitud del usuario.

Así pues, el Anexo mencionado dispone que será aplicable la compensación por falta de disponibilidad de la red cuando se presenten las siguientes situaciones: **i)** desconexión o bloqueo del servicio, por parte del operador, que no permita al usuario hacer uso de dicho servicio por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes, **ii)** falta de disponibilidad del servicio, en la que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a cuarenta y ocho (48) horas luego de detectarse la interrupción. Salvo los eventos de fuerza mayor y caso fortuito, **iii)** Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el operador, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio y **iv)** demás causales previstas en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Sin embargo, de acuerdo con lo mencionado en respuestas previas de acuerdo con el artículo 2.1.12.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuando la interrupción del servicio se debe a un evento de fuerza mayor o caso fortuito, es decir, una causa ajena tanto al operador como al usuario, el operador no puede cobrar por el tiempo en que el servicio estuvo interrumpido.

4. ¿Los operadores tienen la obligación de informar a los usuarios en la factura de servicios los periodos (la fecha y hora del incidente y habilitación) de afectación (interrupción e indisponibilidad) de los servicios de telecomunicaciones provocados por cortes en el suministro de energía eléctrica (comercial) y hurto de fibra óptica?

RESPUESTA CRC

Sobre el particular, es de indicar que el artículo 2.1.13.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que:

«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) Periodo 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;

Continuación: SU DERECHO DE PETICIÓN - FORMULACIÓN DE CONSULTA - FACTURACION, CONSUMO Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO

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 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.»

Adicionalmente, el artículo 5 de la Ley 1341 de 2009 dispone:

«Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios. El recurso de apelación lo resolverá la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control en materia de usuarios. Las solicitudes de los usuarios, así como los recursos de reposición y apelación, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por el proveedor, o su interposición o recibo en la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control, respectivamente.

Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Transcurrido dicho término, sin que se hubiere resuelto la solicitud o el recurso de reposición por parte del proveedor, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la solicitud, reclamación o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario.

Continuación: SU DERECHO DE PETICIÓN - FORMULACIÓN DE CONSULTA - FACTURACION, CONSUMO Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO

El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el proveedor lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que esta resuelva el recurso de apelación. Siempre que el usuario presente ante el proveedor un recurso de reposición, este último deberá informarle en forma previa, expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo».

De esta manera existe un régimen especial sobre el contenido de la factura y la posibilidad del usuario de presentar una reclamación por su contenido, a través de un recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la facturación expedida y con la que no está de acuerdo, normas especiales cuya aplicación a la materia que regulan deben preferirse a las contenidas en la regla general establecida por el artículo 773 del Código de Comercio, modificado por el artículo 2 de la Ley 1231 de 2008.

De acuerdo con lo expuesto, la regulación vigente no establece la obligación específica de que los operadores informen en la factura los periodos de afectación del servicio ocasionados por cortes en el suministro de energía eléctrica o hurto de fibra óptica. Sin embargo, los operadores deben garantizar que los usuarios puedan acceder a información clara sobre las interrupciones del servicio y, en caso de que estas sean atribuibles al operador, aplicar las compensaciones correspondientes según lo dispuesto en el Anexo 2.1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

5. ¿La no procedencia del cobro debe ser aplicada en el periodo de facturación en el que incurrió la afectación de los servicios de telecomunicaciones?

RESPUESTA CRC

Sí, la no procedencia del cobro debe aplicarse en el mismo período de facturación en el que ocurrió la afectación del servicio de telecomunicaciones.

De acuerdo con el artículo 2.1.12.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuando un evento de fuerza mayor o caso fortuito impide la prestación del servicio, el operador no podrá cobrar por el tiempo en que el servicio estuvo interrumpido. En este sentido, el ajuste en la facturación debe reflejarse en el mismo ciclo de facturación en el que ocurrió la afectación, evitando que el usuario asuma costos por un servicio que no recibió.

Asimismo, el artículo 2.1.13.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que el período de facturación corresponde a un mes y que la factura debe entregarse al usuario en el período de facturación siguiente. Esto significa que cualquier ajuste relacionado con la no procedencia del cobro por interrupción del servicio debe reflejarse en la factura inmediata siguiente al mes en que ocurrió la afectación.

Continuación: SU DERECHO DE PETICIÓN - FORMULACIÓN DE CONSULTA - FACTURACION, CONSUMO Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO

Adicionalmente, el usuario tiene derecho a solicitar información detallada sobre períodos de facturación específicos correspondientes a los seis (6) períodos anteriores, a través de la línea de atención telefónica del operador, sin ningún costo.

6. En el evento en que la falta de disponibilidad del servicio se genere por la falta de fluido eléctrico o el hurto de fibra, ¿deben los operadores demostrar tal hecho a las autoridades que ejercen las funciones de inspección, vigilancia y control en materia de la eficiente y continua prestación del servicio?

RESPUESTA CRC

Sí, en el evento en que la falta de disponibilidad del servicio se genere por la falta de fluido eléctrico o el hurto de fibra óptica, los operadores deben demostrar dicho hecho ante las autoridades que ejercen funciones de inspección, vigilancia y control en materia de prestación eficiente y continua del servicio.

De acuerdo con el Artículo 2.1.12.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuando la interrupción del servicio es causada por un evento de fuerza mayor o caso fortuito, el operador no podrá cobrar por el tiempo en que el servicio estuvo interrumpido. Sin embargo, la carga de la prueba recae en el operador, quien debe demostrar que la causa de la interrupción fue ajena a su control y que cumplió con las acciones necesarias para mitigar el impacto en los usuarios.

Asimismo, la SIC, como entidad encargada de la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, tiene la facultad de requerir información a los operadores sobre las interrupciones del servicio y verificar que las exoneraciones de cobro se apliquen correctamente cuando corresponda. En este sentido, los operadores deben contar con registros y evidencias que respalden las causas de la afectación del servicio, tales como reportes de entidades responsables del suministro eléctrico o registros de denuncias por hurto de infraestructura.

No obstante, considerando lo dispuesto en el Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), mediante el cual se establece el principio de competencia y la obligación de remitir peticiones a la entidad competente, la presente consulta será trasladada a la SIC, como autoridad encargada de la inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

7. ¿La facturación de servicios de telecomunicaciones debe ser anticipada o vencida?

RESPUESTA CRC

La regulación vigente no establece una obligación específica para que la facturación de los servicios de telecomunicaciones sea anticipada o vencida. La decisión sobre el esquema de facturación depende de las condiciones contractuales definidas por cada operador y aceptadas por el usuario al momento de la contratación del servicio.

Continuación: SU DERECHO DE PETICIÓN - FORMULACIÓN DE CONSULTA - FACTURACION, CONSUMO Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO

8. Teniendo en cuenta que el servicio de internet fijo en la actualidad se oferta y contrata en virtud de una velocidad (subida y bajada), ¿deben los operadores indicar en la factura de servicios el número de unidades consumidas? En caso afirmativo, ¿en qué unidad de medida se debe realizar (Kylobytes3 o Kbps4)?

RESPUESTA CRC

No, la regulación vigente no exige que los operadores incluyan en la factura de servicios el número de unidades consumidas en el caso del servicio de internet fijo, dado que este se oferta y contrata en función de una velocidad de subida y bajada, y no con base en un volumen de consumo de datos.

Sin embargo, los operadores deben garantizar que los usuarios cuenten con información clara sobre las características del servicio contratado, incluyendo la velocidad ofrecida y las condiciones de su prestación, considerando lo dispuesto en los artículos 2.1.2.1., 2.1.10.8. y 2.1.10.9. de la Resolución CRC 5050, de los cuales se resalta lo siguiente:

- El usuario podrá consultar la velocidad del servicio de acceso a Internet contratado, tanto para envío como para descarga de información, haciendo uso de la aplicación de su elección. Para el caso de servicio de acceso a internet fijo, el usuario podrá consultar esta información a través de una aplicación gratuita que el operador debe tener disponible en su página web.
- El usuario podrá consultar a través de los distintos medios de atención, al menos la siguiente información:
 - a) La velocidad contratada tanto de subida como de bajada y la capacidad máxima de consumo del plan (cuando aplique);
 - b) Características y condiciones para acceder a los servicios de controles parentales;
 - c) Lugar de la página web del operador donde se encuentran las mediciones de los indicadores de calidad del servicio, de acuerdo con el Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, o la norma que la modifique o sustituya;
 - d) Lugar de la página web del operador donde se especifican las prácticas de gestión de tráfico de acuerdo con el Capítulo 9 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, o aquella norma que la modifique o sustituya.

Por otra parte, debe mencionarse el hecho de que en el ARTÍCULO 2.1.3.5. SERVICIOS DE INTERNET Y SERVICIOS DE VOZ., de la misma resolución se establece que:

«En el contrato de prestación del servicio de acceso a internet fijo o móvil, se incluirán: velocidad contratada (para servicios fijos), capacidad máxima incluida en el plan (cuando aplique), tarifas y si el mismo es un servicio de banda ancha (cuando aplique).

Antes de suscribir el contrato, el operador deberá informar al usuario los principales factores que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador y los que son ajenos al mismo (...).

Continuación: SU DERECHO DE PETICIÓN - FORMULACIÓN DE CONSULTA - FACTURACION, CONSUMO Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO

Conforme a lo anterior, el usuario de los servicios de telecomunicaciones cuenta con herramientas y derechos para la consulta de la velocidad que es ofrecida por el proveedor de redes y servicios, como es el contrato y en la aplicación gratuita que el operador debe tener disponible en su página web.

Finalmente, por favor dirigirse a lo indicado en el numeral 4 de la presente comunicación, en lo que respecta a la información que debe tener la factura.

9. ¿Los operadores tienen la obligación de medir el consumo del servicio de internet fijo para emitir la factura de servicios?

RESPUESTA CRC

No, los operadores no tienen la obligación de medir el consumo del servicio de internet fijo para emitir la factura de servicios, ya que este se contrata en función de una velocidad de subida y bajada, y no con base en un volumen de consumo de datos.

Para más información, por favor remítase a la respuesta de la pregunta 8.

10. ¿Tienen derecho los usuarios de servicios de comunicaciones a controlar el consumo del servicio de internet fijo?

RESPUESTA CRC

Sí, los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a controlar el consumo del servicio de internet fijo, conforme a lo establecido en el artículo 2.1.15.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De acuerdo con este artículo, los usuarios pueden consultar de manera gratuita sus consumos a través de la página web del operador y de su línea de atención al menos dos veces al día. En caso de que se apliquen costos a consultas adicionales, el operador debe informar previamente el valor para que el usuario decida si desea realizarla. El tenor literal señala lo siguiente:

«El usuario puede consultar de manera gratuita los consumos que ha realizado a través de la página web del operador y de su línea de atención como mínimo 2 veces al día. En caso que las consultas adicionales tengan un costo, el operador le deberá informar el costo de dicha consulta previamente para que acepte si decide hacerla.

En cada una de las consultas el operador informará, para cada servicio prestado, el número de unidades consumidas desde la última recarga o desde el último corte de facturación hasta 12 horas previas a la consulta.

Continuación: SU DERECHO DE PETICIÓN - FORMULACIÓN DE CONSULTA - FACTURACION, CONSUMO Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO

PARÁGRAFO. Cuando el usuario tenga un servicio de consumo ilimitado (sin restricción alguna frente a tiempo al aire, capacidad o canales de televisión), el operador no tendrá la obligación de activarle para dicho servicio los medios de control de consumo descritos en este artículo.»

Sin embargo, el control de consumo aplica para servicios cuya facturación se base en unidades consumidas. En el caso del servicio de internet fijo, este se oferta y contrata en función de la velocidad de subida y bajada, y no con base en un volumen de datos consumidos. Por lo tanto, si el usuario cuenta con un servicio de internet fijo de consumo ilimitado (sin restricción de capacidad), el operador no tiene la obligación de activar los medios de control de consumo descritos en este artículo.

En cualquier caso, los usuarios pueden monitorear el desempeño del servicio mediante herramientas de medición proporcionadas por el operador o disponibles en línea, con el fin de verificar que la velocidad entregada corresponda a la contratada.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a lo que adicionalmente requiera.

Cordial Saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.03.19 11:13:52 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
 Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez
 Revisó: Alejandra Arenas Pinto

Traslado por competencia: Rad. 2025803831

Señores
 Superintendencia de Industria Comercio
 Mail: contactenos@sic.gov.co