

Asunto: Radicación: 21-413998
Trámite: 113
Actuación: 411
Folios: 15

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, "por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los siguientes términos:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud remitida a esta Entidad a través del correo electrónico en la que usted realiza la siguiente consulta:

"...Interesada en contratar [REDACTED] Informan que la factura mensual tiene fecha de vencimiento, pero si quiero cancelarla en efectivo y que no hagan uso de mi tarjeta de crédito, se debe cancelar con 10 días a la fecha de vencimiento. Quisiera entender para qué sirven las fechas de vencimiento si arbitrariamente aplican la tarjeta de crédito 10 días antes a la fecha de vencimiento? Esto es permitido? Muchas gracias por la aclaración....."

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la Superintendencia de Industria y Comercio a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

"Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no"¹.

En consecuencia, no le corresponde a esta Entidad pronunciarse sobre aspectos específicos, sin embargo, se le suministrarán las herramientas que le faciliten encontrar una solución a su inquietud.

¹ Corte Constitucional. Sentencia C-542 de 2005. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.



3. FACULTAD DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

De acuerdo con lo establecido en los numerales 32, 33, 34 y 35 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011[1], la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce las siguientes funciones, en materia de protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones:

“32. Velar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten.

33. Resolver los recursos de apelación y queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

34. Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de servicios de telecomunicaciones dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.

35. Ordenar modificaciones a los contratos entre proveedores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos”.

Aunado a lo anterior, El ámbito de aplicación de la Resolución CRC 5050 de 2016 se encuentra contenido en la Sección 1, Capítulo 1, Título II, Artículo 2.1.1.1., en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 2.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. ARTÍCULO 2.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.

No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: (i) cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso



a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

Para la relación entre usuario de televisión comunitaria y comunidad organizada aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la Sección 26 del presente capítulo.

Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la sección 19 del presente capítulo.

PARÁGRAFO. <Parágrafo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5930 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Se exceptúan del presente Régimen, 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 programación, publicidad y comercialización.”

4. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de las facultades legales previstas en la Ley 1341 de 2009, “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones” le corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, entre otras, la función de expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relativos a 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 entre los proveedores de redes y servicios de comunicaciones.

En virtud de lo anterior, la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC, en la Resolución CRC 5050 de 2016, en la que respecto al Contrato de Prestación de Servicios señaló:

“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.”

En consecuencia, el contrato de prestación de servicios de comunicaciones establece los derechos y obligaciones que se derivan para el usuario y para el proveedor del servicio de comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación vigente, corresponde al proveedor del servicio de comunicación la prestación del servicio en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia, y en el caso del usuario de los servicios de comunicaciones la obligación principal de realizar pago de los servicios solicitados en el tiempo acordado y el uso racional del mismo.

Respecto al pago oportuno el artículo 2.1.12.1., de la precitada resolución dispone lo siguiente:

“ARTÍCULO 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO. <Artículo modificado por el artículo 15 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> 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.” (negrilla fuera de texto)

En consecuencia, la principal obligación contractual del usuario es realizar el pago de los servicios contratados de manera oportuna, 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 del servicio de comunicaciones.

En concordancia con lo anterior, el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 reconoce los derechos de los usuarios y establece en su parágrafo lo siguiente:

“Los usuarios deberán cumplir con las condiciones libremente pactadas que no estén en contra de la ley o que signifiquen renunciar a alguno de los anteriores derechos en los respectivos contratos, hacer adecuado uso de los servicios recibidos y pagar las tarifas acordadas.”

Ahora bien, dentro del Artículo 2.1.2.1, de la Resolución CRC 5050 de 2016, se especifican los derechos de los usuarios así:

“ARTÍCULO 2.1.2.1. DERECHOS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son:

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. <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> **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.***

2.1.2.1.4. <Numeral modificado por el artículo 5 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> 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. (Negrilla fuera de texto)

5. PETICIONES, QUEJAS /RECLAMOS O RECURSOS –PQR– Y MEDIOS DE ATENCIÓN.

La Resolución CRC 5050 de 2016, define las peticiones, quejas/reclamos y recursos en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 2.1.24.1. PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS (PQR). <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Se entiende por:

*2.1.24.1.1. **Petición:** Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.*

*2.1.24.1.2. **Queja o reclamo:** Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.*

*2.1.24.1.3. **Recurso.** <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 5930 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).*

ARTÍCULO 2.1.24.2. PRESENTACIÓN DE PQR. *<Artículo modificado por el artículo 23 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. En todo caso el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.*

En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.



Quando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un *Código Único Numérico –CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

ARTÍCULO 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR. <Artículo modificado por el artículo 24 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> El operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó. En caso que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.

ARTÍCULO 2.1.24.4. PQR Y EL PAGO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR (Petición, Queja/ Reclamo o recurso) en ningún caso. Cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.

Si el usuario procedió al pago de la factura, y la PQR es resuelta a su favor, el operador restituirá el dinero cancelado y no debido; por el contrario, si no se procede al pago de la factura pues presentó la PQR antes de la fecha de pago oportuno, y esta no es resuelta a su favor, el usuario deberá cancelar el monto de la factura pendiente.

ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS. <Artículo modificado por el artículo 25 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando el operador no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).



En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).

En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR deberá informarle al usuario, el derecho que tiene de presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación.

El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.”

El formato dispuesto en el Anexo 2.2 del Título “ANEXOS TÍTULO II” de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador para la presentación de PQR; si no lo hace, deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, su número de identificación, el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.

Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- para que resuelva el recurso de apelación...”

Es así como, los recursos de reposición o reposición y en subsidio apelación se presentan ante el mismo operador que negó la solicitud de usuario, a través de los medios indicados en su respuesta.

6. MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE COMUNICACIONES

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán facilitar al usuario el acceso a la información, a través de las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario, como lo son la página web del proveedor, la página de red social, y las líneas gratuitas de atención al usuario, deberán por los mismos medios, facilitar al usuario la presentación de sus PQR.

Respecto a los medios de atención al usuario de servicios de comunicaciones, el artículo 2.1.25.1., de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone lo siguiente,

“ARTÍCULO 2.1.25.1. REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN. <Artículo modificado por el artículo 29 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Los medios de atención descritos en el presente capítulo y los adicionales que disponga el operador, deben cumplir las siguientes condiciones:



2.1.25.1.1. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) el operador en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto, (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).

2.1.25.1.2. El usuario puede acceder de forma gratuita a cualquier medio de atención, en cualquier momento (salvo las oficinas físicas y la línea telefónica).

2.1.25.1.3. Todos los trámites deben ser sencillos, sin requisitos adicionales a los dispuestos en la presente Resolución. El operador no puede exigir que la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) sea presentada por escrito, siempre podrá hacerse de forma verbal y a través de cualquier medio de atención (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar la PQR a través de la línea de atención telefónica.

2.1.25.1.4. En las solicitudes que requieran la verificación de la identidad del usuario, la misma deberá adelantarse por parte del operador a través de mecanismos confiables de validación.

2.1.25.1.5. Todo lo que le sea informado al usuario a través de cualquier medio de atención, obliga y compromete al operador.

2.1.25.1.6. Contar con las medidas adecuadas para atender de forma prioritaria a los usuarios discapacitados y tramitar sus PQR (petición, queja/reclamo o recurso), en los términos de la Ley 1346 de 2009 y la Ley 1618 de 2013, o las normas que la modifiquen o sustituyan.

2.1.25.1.7. Cuando los operadores decidan migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que pueda(n) tener lugar en su relación con el usuario, deben incluir en la página principal de su sitio web, en un lugar altamente visible, un banner estático, que remita al usuario al “Código de Transparencia en la Digitalización” definido por el operador, en el cual se le informará cuáles interacciones han migrado a la digitalización y se le explicará de forma interactiva cómo adelantar las mismas. Este código deberá mantenerse actualizado en todo momento.

2.1.25.1.8. Cada vez que el operador decida migrar alguna(s) de sus interacciones a la digitalización deberá con una antelación no menor a 10 días hábiles, informar a sus usuarios a través de los distintos medios de atención, y remitir una comunicación informando esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con una antelación no menor a 15 días hábiles.

2.1.25.1.9. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja, reclamo o recurso), respecto de una interacción que se encuentre incluida en el “Código de Transparencia en la Digitalización” del que trata el numeral 2.1.25.1.7 del presente artículo, a través de un medio de atención digital, si bien el operador puede direccionar la atención a otro medio de atención digital, esto debe realizarse de forma automática, inmediata, ininterrumpida y continua, sin que implique un reproceso para el usuario...” (negrilla fuera de texto)



Es así cómo, los usuarios de los servicios de comunicaciones pueden presentar peticiones, quejas y recursos ante los proveedores de redes y servicios de comunicaciones de manera verbal o escrita, vía física, telefónica o por medios electrónicos (página web y/o red social), salvo en el caso de cesión de contrato y portación del número celular, garantía y soporte de equipo terminal, cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para estos trámites.

6.1. DEBER DE INFORMACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES

El artículo 6 de la Resolución CRC 3066 de 2011, señala lo siguiente:

*“**Principio de información.** En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios.*

Para tal efecto, deberá suministrar dicha información en forma clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, para efectos de que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o requeridos.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dar cumplimiento a todos los deberes de información contenidos en el presente régimen, facilitando al usuario el acceso a la información que exige la presente resolución, a través de las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página web del proveedor y la página de red social a través de la cual se presentan las PQR), y las líneas gratuitas de atención al usuario”.

Es obligación del proveedor de los servicios de comunicaciones, informar al usuario antes y durante la ejecución del contrato las condiciones económicas, técnicas, comerciales, jurídicas de la prestación del servicio, los derechos, obligaciones y tarifas que regirán el mismo de manera clara, veraz, transparente, necesaria, simultánea, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, gratuita y que no induzca en error al usuario con el fin de brindarle todos los elementos necesarios para la toma de decisiones de acuerdo a sus necesidades.

Para afectos de su conocimiento, le informamos la definición de todos los medios de atención al usuario de los servicios de comunicaciones, de conformidad con la sección 25 de la Resolución CRC 5050 de 2016:



ARTÍCULO 2.1.25.2. OFICINAS FÍSICAS.² *En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.*

La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.

Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.

PARÁGRAFO PRIMERO: *Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no están en la obligación de disponer de estas oficinas.*

PÁRAGRAFO SEGUNDO: *Los operadores de los servicios de telefonía e Internet no están en la obligación de disponer de estas oficinas, cuando garanticen que todas las interacciones, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, se pueden adelantar a través de otros medios de atención idóneos.*

ARTÍCULO 2.1.25.3. LÍNEA TELEFÓNICA.³ **SUSPENSIÓN temporal en Notas de Vigencia** *El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.*

El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido o no posea saldo. El operador tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un término de por lo menos 6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR.

En su factura y en los distintos medios de atención, el usuario encontrará el número telefónico al cual puede marcar para acceder a la línea telefónica. La opción relacionada con la presentación de QUEJAS debe encontrarse dentro de las 3 primeras del menú.

Notas de Vigencia

- Se amplía hasta el 31 de agosto de 2021 el término de la modificación temporal del horario de atención de las líneas telefónicas de los operadores de telefonía, Internet y televisión por suscripción, por el artículo 1 de la Resolución 6315 de 31 de mayo de 2021, 'por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación, hasta el 31 de agosto de 2021, de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus

² Artículo modificado por el artículo 30 de la Resolución 6242 de 2021.

³ Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017.



COVID-19 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.691 de 31 de mayo de 2021. **En consecuencia este párrafo quedará así:**

*“El usuario podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso (PQR) a través de la línea telefónica gratuita del operador, **la cual estará disponible entre las 8.00 y 18.00 horas, los 7 días de la semana.** Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana”. (negrilla fuera de texto)*

ARTÍCULO 2.1.25.4. PÁGINA WEB⁴. *El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de la página web del operador. El formato dispuesto en el Anexo 2.2. del Título “ANEXOS TÍTULO II” de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador. Si no lo hace deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, número de identificación, correo electrónico y el motivo de la solicitud (PQR) que desea presentar. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR.*

A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá el CUN en su correo electrónico.

ARTÍCULO 2.1.25.5. RED SOCIAL.⁵ *El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de la red social que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia. El formato dispuesto en el Anexo 2.2. del Título “ANEXOS TÍTULO II” de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador. Si no lo hace deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, número de identificación, correo electrónico y el motivo de la solicitud (PQR) que desea presentar. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR.*

A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá el CUN en su correo electrónico.” (negrilla fuera de texto)

7. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

Teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar lo siguiente:

- En primera medida que, a esta Superintendencia, a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, como se expuso en el pronunciamiento emitido por la Corte Constitucional en sentencia C-542 de 2005, una lectura en tal sentido, implicaría una flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

⁴ Artículo modificado por el artículo 31 de la Resolución 6242 de 2021.

⁵ Artículo modificado por el artículo 32 de la Resolución 6242 de 2021



-No obstante lo anterior se precisa que, el contrato de prestación de servicios de comunicaciones es un acuerdo de voluntades entre el proveedor de servicios y el usuario, mediante el cual se definen las condiciones técnicas, económicas, jurídicas y comerciales en las que está dispuesta a prestar el servicio y genera tanto deberes y obligaciones para cada una de las partes.

-En consecuencia, la principal obligación contractual del usuario es realizar el pago de los servicios contratados de manera oportuna, 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 del servicio de comunicaciones.

-La normativa en materia de telecomunicaciones no restringe la posibilidad de que un proveedor ofrezca sus servicios mediante una determinada modalidad de pago, toda vez que, tal como lo manifiesta la Comisión de Regulación de Comunicaciones, es respetada la autonomía de la voluntad de las partes, en cuanto a la posibilidad de establecer los elementos esenciales del contrato y las condiciones particulares del servicio, las cuales pueden ser elegidas por el usuario y ofrecidas libremente por el proveedor de acuerdo con la ley y la regulación.

Del régimen de regulación contenido en la Resolución CRC 5050 tampoco se deduce la existencia de alguna prohibición, restricción o limitación en cuanto a la decisión del proveedor de servicios y/o redes de cuál modalidad de pago ofrecer sus servicios. Es decir, no existe restricción alguna para que un proveedor de redes y/o servicios de telecomunicaciones ofrezca los servicios móviles únicamente bajo una sola de las modalidades de pago previstas en la Resolución CRC 5050.

-Así mismo, el proveedor del servicio de comunicaciones remite la factura al usuario de los consumos generados en el periodo inmediatamente anterior y establece una fecha límite para el pago de la misma, y el usuario está en la obligación de realizar el pago en el plazo otorgado por el proveedor de servicios de comunicaciones para no incurrir en mora. Ahora bien, se debe aclarar que la factura consiste en el cobro del consumo y de los bienes facilitados para la prestación del mismo en un lapso de tiempo de un (1) mes en la que se especifica el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el periodo de facturación, el periodo de facturación, la fecha de corte del periodo de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar y los valores adeudados con anterioridad e intereses causados entre otros. Si el operador no ha podido generar la factura, deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el cual no puede ser inferior a 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que le sea enviada la nueva comunicación. En este caso el operador no puede suspender el servicio ni cobrar intereses.

- Los usuarios de los servicios de comunicaciones pueden presentar las peticiones, quejas y recursos sobre la facturación antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con



6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.

-El usuario de servicios de comunicaciones podrá terminar el contrato en cualquier momento, presentando la solicitud al proveedor de servicios de comunicaciones, con la manifestación simple de querer hacerlo de manera verbal o escrita y por cualquier medio dispuesto por el proveedor del servicio para ello, con una anticipación de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación, para que el proveedor del servicio interrumpa el servicio al vencimiento del periodo de facturación respectivo.

- Que los proveedores están obligados a poner a disposición de los usuarios del servicio, distintos medios de atención al usuario, para atender sus PQR, como lo son las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario, esto es, la página web del proveedor, la página de red social, y las líneas gratuitas de atención al usuario.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Por otro lado, le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina>.

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad.

Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ%>

Atentamente,

ROCÍO SOACHA PEDRAZA
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: L. Franco
Revisó: Rocío Soacha Pedraza
Aprobó: Rocío Soacha Pedraza

