

Usuarios podrán terminar contrato de servicios de comunicaciones 3 días antes de la fecha de corte de facturación

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) redujo el tiempo en que el usuario debe avisar al operador su decisión de terminar su contrato.

Bogotá D.C., marzo 11 de 2015

Para terminar el contrato de servicios móviles o fijos, los usuarios deberán avisar al operador respectivo su deseo de terminar el contrato con mínimo tres días hábiles de anticipación a la fecha de corte de facturación. Así está establecido en una disposición de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) que redujo el tiempo en que el usuario puede avisar de su decisión sobre los servicios adquiridos con el operador.

Anteriormente, los usuarios que quisieran terminar su contrato debían hacer la solicitud 10 días hábiles antes de la fecha de corte de su factura para que el contrato se terminara en ese período de facturación y no en el siguiente. La fecha de corte debe estar claramente señalada en la factura del servicio.

Ahora, de acuerdo con la [Resolución CRC 4625 de 2014](#), el operador deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud, cuando el usuario manifieste su decisión con mínimo 3 días de antelación a su fecha de corte. En el caso en que la solicitud se haga con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente.

Adicionalmente, la medida establece que el operador no puede oponerse o solicitarle al usuario que justifique su decisión de terminar el contrato ni exigirle documentos o requisitos innecesarios y debe informarle al usuario que puede hacer uso del derecho a conservar su número y portarse a otro operador.

Esta decisión se tomó luego que la CRC hiciera un análisis de los plazos para resolver solicitudes de suspensión y terminación del contrato de servicios, y se encontró que éstos pueden ser menores para permitirle al usuario ejercer sus derechos con mayor rapidez.

Al respecto, Juan Manuel Wilches, Director Ejecutivo de la CRC, dijo: "decidimos establecer plazos más ágiles en estos trámites para permitirle al usuario que elija sus servicios de acuerdo con sus necesidades y decida los cambios en una forma oportuna".

Por otra parte, la medida de la CRC establece que cuando un usuario quiere suspender temporalmente su servicio de mutuo acuerdo con el operador, éste debe hacerlo efectivo a los tres días hábiles siguientes a la solicitud, a menos que el usuario haya señalado una fecha posterior.

Es importante destacar que el usuario puede hacer sus solicitudes de terminación o suspensión a través de cualquiera de los mecanismos de atención con los que cuentan los operadores para los usuarios (líneas gratuitas de atención telefónica, oficinas virtuales -página web y red social- y oficinas físicas).