



Rad. 201170015  
Cod. 4000

Bogotá D.C.

Señor

**MARIO MARULANDA PEREZ**

[marpez1955@hotmail.com](mailto:marpez1955@hotmail.com)

Cra. 24 # 25-37

Tuluá, Valle del Cauca

x mail

Radicación:	 * 2 0 1 1 5 0 0 7 5 *
Fecha:	17/01/2011 - 11:21:14
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	MARIO MARULANDA PÉREZ
Asunto:	SU CONSULTA SOBRE COBRO INTERESES DE MORA

# CRC

Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia



8C 1380-1

040-1

## REF. Su consulta sobre la procedibilidad del cobro de intereses de mora

Respetado señor Marulanda,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC, acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201170015, en el cual consulta a esta entidad acerca de si la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP, puede cobrarle al usuario intereses de mora en las facturas de TPBC, cuando el citado proveedor dejó de cobrarlos en el periodo de facturación respectivo.

En primer lugar es de aclarar que la entidad a la que usted ha dirigido su comunicación es la Comisión de Regulación de Comunicaciones, organismo estatal encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad.

Con respecto al objeto de su consulta, es preciso informarle que según lo dispuesto en el Artículo 41 de la Resolución CRT 1732 de 2007 *"Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"* todos los operadores de telecomunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, 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 período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período 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. En las facturas de servicios de telefonía se debe indicar además, el consumo de los últimos seis (6) meses y el promedio histórico de aquellos servicios que el operador preste de manera directa, salvo respecto de los consumos del servicio de TPBCLD.

Cuando la prestación de los servicios facturados esté sujeta a planes tarifarios diferentes a los de tarifa plana o consumo ilimitado, se deben indicar además, las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan.

**Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio que se cobra.**

Adicionalmente, teniendo en cuenta el deber de información del Artículo 8º de la citada resolución, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben proveer a sus usuarios la



información respectiva a las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio. **En cuanto al valor a pagar, el operador debe informar claramente el valor total del servicio, incluidos los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo a que haya lugar.**

En consecuencia, la empresa ha debido informarle en su momento sobre la causación de los intereses una vez se generaron los mismos dentro del periodo de facturación siguiente, con el fin de no hacer más onerosa la obligación a cargo del usuario.

De otra parte, según lo establecido en el Artículo 45 de la Resolución CRT 1732 de 2007, los suscriptores y/o usuarios están obligados a efectuar el pago oportuno de la factura, es decir, dentro del plazo señalado por el operador en la misma.

**Si el suscriptor o usuario no recibe la factura conserva su obligación de pagar, para lo cual, podrá solicitar un duplicado que será suministrado por el operador de manera inmediata, o solicitar mediante la línea gratuita de información, los datos de su factura necesarios para efectuar el pago correspondiente,** para cuyo efecto, los operadores deben implementar mecanismos tecnológicos que faciliten el pago de la factura en línea. Así mismo, podrán implementar mecanismos que permitan el pago de la factura sin ser necesaria la presentación del recibo impreso, a través de consignaciones bancarias a su favor u otros similares.

El primer duplicado correspondiente a un período de facturación será entregado gratuitamente.

**En los casos en que el operador no haya efectuado la facturación, enviado la factura con suficiente antelación, entregado el duplicado al usuario por causas imputables al operador, o suministrado la información a que hace referencia el inciso anterior, deberá proceder a fijar el plazo respectivo para que el suscriptor o usuario pueda realizar el pago oportuno de los cargos correspondientes a la prestación del servicio, sin que haya lugar al cobro de intereses moratorios y deberá abstenerse de realizar la suspensión del servicio, hasta tanto no se venzan los nuevos plazos fijados.**

Ahora bien, respecto a la tasa de interés cobrada por el operador, le corresponde al mismo informarle sobre el particular, pues se trata de un tema que debió estar establecido al momento de la celebración del contrato.

Recuerde que en todo caso, los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante las empresas proveedoras de redes y servicios de telecomunicaciones, en forma verbal, escrita o a través de otros medios que establezca el operador como correo electrónico, página web, puntos virtuales de atención, etc.

Presentada la PQR, la empresa debe asignarle un número de radicación y entregar una constancia al usuario con dicho número y la fecha de radicación, para que el usuario pueda llamar a la línea de atención o ingresar a la página web del operador y verificar el estado del trámite de su PQR. Para responder las peticiones, las quejas y los recursos los operadores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación.

Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente, se entenderá que la petición o el recurso ha sido resuelto en forma favorable al peticionario, salvo que el



operador demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este término, el operador reconocerá de pleno derecho al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo, entendiéndose que la solicitud, reclamo o recurso ha sido resuelto de manera favorable al usuario. Para tal fin, el operador, de oficio, debe materializar los efectos del silencio administrativo positivo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio administrativo positivo, y en caso de que éste incumpla con dicha obligación, el usuario no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata y en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo.

Cuando habiendo sido notificado de la respuesta a su PQR el usuario no esté de acuerdo con lo decidido, podrá interponer recurso de reposición, el cual debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que el operador ponga en conocimiento del suscriptor o del usuario su decisión, ante el mismo funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de PQR o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por el operador para la atención de las mismas. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el suscriptor o usuario en las condiciones y dentro del término antes mencionados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

Tenga en cuenta que el recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, con el fin de que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el operador lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control (SIC) para que ésta resuelva el recurso de apelación. Dicho recurso, será resuelto por la autoridad de control, de conformidad con los términos que para tales fines contempla la Ley 1341 de 2009.

Si es de su interés, puede consultar la página [www.comusuarios.gov.co](http://www.comusuarios.gov.co) donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes o el link: [http://www.crcm.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/ActualizacionResolucion1732/00001732\\_Mod\\_2595.pdf](http://www.crcm.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/ActualizacionResolucion1732/00001732_Mod_2595.pdf) para conocer el texto completo de la Resolución CRT 1732 de 2007, particularmente, le sugerimos tener en cuenta el capítulo VIII relativo a Peticiones, Quejas y Recursos – PQR- y atención al suscriptor y/o usuario.

La presente consulta se rinde en los términos del Artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

Cordial saludo,

**RICARDO OSPINA NOGUERA**

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas

GLC