



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.04.14 20:08:29 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Rad. 2023805325  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

<b>CRC</b> Radicación: 2023507763 Fecha: 14/4/2023 10:45:12 Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
---



## REF. Rechazo de la factura de servicios de telecomunicaciones

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación, recibida del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, radicada internamente bajo el número 2023805325, mediante la cual solicita información sobre la posibilidad de rechazar las facturas de las empresas de telecomunicaciones.

1. *Solicitamos nos indiquen la normatividad que permite que los usuarios no puedan rechazar las facturas electrónicas de empresas de telecomunicaciones.*

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse 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, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en las Leyes 1341 de 2009 y 1369 del mismo año y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Para atender su consulta resulta relevante resaltar que el régimen jurídico colombiano dispone que para su interpretación se debe aplicar la regla que la norma especial de una materia se prefiere sobre la general. Así el numeral 1 del artículo 5 del Código Civil dispone que:

*"La disposición relativa a un asunto especial prefiere a la que tenga carácter general."*

Sobre esa norma, la Corte Constitucional ha explicado que:

*"El artículo 5º de la Ley 57 de 1887 estableció con claridad que la disposición relativa a un asunto especial prefiere a la que tenga carácter general. De lo dicho se deduce también que si se tienen dos normas especiales y una de ellas, por su contenido y alcance, está caracterizada por una mayor especialidad que la otra, prevalece sobre aquélla, por lo cual no siempre que se consagra una disposición posterior cuyo sentido es contrario al de una norma anterior resulta ésta derogada, pues deberá tenerse en cuenta el criterio de la especialidad, según los principios consagrados en los artículos 3º de la Ley 153 de 1887 y 5º de la Ley 57 del mismo año." (SFT)*

De esta manera debe recordarse que el Legislador a través del artículo 22 de la ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, dispone, en su numeral 3 que es facultad de la CRC:

*" 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." SFT*

En ejercicio de esa facultad legal, la CRC expidió la Resolución CRC 5050 de 2016 que en su artículo 2.1.13.1, modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 5111 de 2017, 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) 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 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 54 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.*

*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.

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

Cordial Saludo,



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero  
Revisó: Víctor Andrés Sandoval