



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2023.04.17 26:29:20 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2023507904
Fecha: 17/04/2023 2:39:57 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES

Rad. 2023805404
Cod. 4000
Bogotá D.C.



REF. Facturación servicios de telecomunicaciones

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación, radicada internamente bajo el número 2023805404, mediante la cual presenta un reclamo sobre la facturación de servicios 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.

En relación con la situación expuesta en su comunicación se recuerda el régimen de facturación especial de los servicios de telecomunicaciones. 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) 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;
- 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.”

Esas reglas deben ser interpretadas con concordancia con el régimen de protección del usuario del servicio de telecomunicaciones, el cual consagra, en los artículos 2.1.1.2.4. y 2.1.1.2.6 de la Resolución 5050 de 2016, adicionados por la Resolución 6242 de 2021, los principios de interpretación del régimen de protección al consumidor el de la información y el de la digitalización, que consisten en:

"El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario decidirá si quiere recibir la información correspondiente al servicio que le es prestado, a través de medio físico o electrónico. Mientras este no elija, la misma será enviada a través de un medio electrónico, informándole previamente al usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío."

Los operadores podrán migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los usuarios tienen derecho a conocer en todo momento las interacciones que han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo. En cualquier caso, se reconoce el derecho del usuario a acudir en todo momento a la línea de atención telefónica."

Adicionalmente la Resolución 5050 de 2016, en su artículo 2.1.13.1 modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, dispone que:

"El usuario recibirá su factura como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago."

El usuario decidirá si quiere recibir la factura a través de medio físico o electrónico. Mientras este no elija, la misma será enviada a través de un medio electrónico, informándole previamente al usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío en el momento de la contratación del servicio. Esto no impide que en cualquier momento el usuario solicite información detallada de períodos de facturación específicos (correspondientes a los 6 periodos anteriores), sin ningún costo, a través de la línea de atención telefónica."

El periodo de facturación corresponde a 1 mes. La factura correspondiente a dicho periodo le será entregada al usuario en el periodo de facturación siguiente."

Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej: larga distancia, llamadas móviles desde fijo, roaming internacional, contenidos y aplicaciones), el operador debe facturar este consumo máximo dentro de los 3 periodos de facturación siguientes."

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."

De acuerdo con la norma transcrita, la regulación general aplicable dispone que el usuario puede decidir si recibe la factura a través de un medio físico o electrónico, pero en ausencia de manifestación sobre esa decisión el prestador puede enviarla a través de un medio electrónico, siempre y cuando haya informado previamente al usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío. Esa norma aplica a todo contrato de prestación de servicio de comunicaciones y se incorpora en aquellos celebrados antes de su expedición. Por último, 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 acuerdo con lo expuesto, la regulación de los servicios de telecomunicaciones contiene unas reglas especiales sobre la facturación del servicio cuyo cumplimiento puede ser exigido por el usuario a través de los canales de reclamación dispuestos para la protección de sus derechos como usuarios.

En ese sentido, debe recordarse que el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019 dispuso que la autoridad competente para la protección de los usuarios es la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con lo expuesto y en cumplimiento del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos traslado de su consulta a la entidad



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2023-04-19
18:29:20 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

competente, en este caso, la Superintendencia de Industria y Comercio para que esa entidad la atienda.

Cordial Saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Traslado a: Superintendencia de Industria y Comercio, Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos 1 y 3. contactenos@sic.gov.co

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero
Revisó: Víctor Andrés Sandoval