

Rad. 2023809177
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2023513006
Fecha: 16/6/2023 08:23:02
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES

REF. Fechas de corte facturación servicios de servicios de comunicaciones

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación proveniente del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, radicada internamente bajo el número 2023809177, mediante la cual consulta sobre las fechas de corte de los servicios de comunicaciones.

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.

La Resolución CRC 5050 de 2016 determina, en su Título 1 de definiciones, que el período de facturación para los usuarios del servicio de comunicaciones corresponde a:

"Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, correspondiente a un (1) mes, en el cual se facturan los consumos realizados."

El artículo 2.1.13.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 16 de la Resolución 6242 de 2021, dispone que es un derecho del usuario:

"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."

Ese derecho conlleva la obligación del usuario de pagar oportunamente el servicio contratado, en los términos del artículo 2.1.12.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 15 de la Resolución 6242 de 2021, que determina:

"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."

De acuerdo con las normas transcritas, el régimen de regulación relativo a la protección del usuario de servicios de comunicaciones ya cuenta con las disposiciones que le permiten a cada usuario contar con la información oportuna y clara para determinar el monto que debe pagar por disfrutar los servicios que consume y presupuestar sus ingresos para cumplir con la contraprestación a su cargo.

Cordial Saludo,

**SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA**

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Fecha: 2023.06.16 11:39:32
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero

Revisó: Víctor Andrés Sandoval