



Rad. 2024807658  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2024.05.08 08:59:50 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2024512538
Fecha: 7/5/2024 14:36:04
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



## REF. "Inquietud".

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con el número de radicado 2024807658, en la cual pone en conocimiento algunas inquietudes que se resolverán puntualmente más adelante.

### 1. Alcance del presente pronunciamiento:

Previo a referirnos al objeto de la consulta por usted realizada, es necesario poner de presente que la CRC al rendir conceptos lo hace de acuerdo con lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA- y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por las normas vigentes. De tal manera que el pronunciamiento sobre la solicitud realizada tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

### 2. Consideraciones

Para resolver su interrogante es preciso señalar lo que se considera factura tal y como lo define la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por el artículo 8 de la Resolución 5111 de 2017, así:

*"FACTURA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: <Numeral modificado por el artículo 8 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> **Documento impreso o por medio electrónico** que los proveedores de telefonía e internet, y los operadores del servicio de televisión por suscripción, entregan al usuario con el lleno de los requisitos legales, **por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el usuario en ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor.**" (NFT)*

De lo anterior se colige que la factura es el documento que **contiene las condiciones pactadas por el usuario en el contrato suscrito con el proveedor de servicios de comunicaciones**, igualmente y de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 2.1.13.1 de la Resolución en comentario en la factura de servicio de telecomunicaciones se encontrará:

<sup>1</sup> Resolución CRC 5111 de 2017, Artículo 2.1.13.1 Factura de servicios.

La unidad de consumo y su precio, número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el consumo de manera separada de cada servicio), Período de facturación, fecha de corte, fecha de pago oportuno, valor pagado en la factura anterior, servicios adicionales, sumas que debe y los intereses causados, los medios de atención al usuario, información de contacto, la entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios de telefonía e internet. Así mismo cuando el usuario tenga un plan diferente a consumo ilimitado, adicionalmente encontrará las unidades incluidas en dicho plan.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior se procede a dar respuesta puntual a sus inquietudes en el orden planteado en su comunicación.

1. ***(sic) Una empresa que ofrece servicios de telecomunicaciones le puede cobrar al usuario dinero por hacer el pago de la factura en un lugar físico y no por medio de los canales digitales? (SFT)***

Es importante indicar que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016, y modificado por la Resolución 5111 de 2017, **aplica a todos los servicios de telecomunicaciones** con excepción de los de radiodifusión sonora, auxiliares de ayuda, especiales y televisión<sup>2</sup>.

En este orden de ideas, la Regulación en comento no es aplicable a aquellos establecimientos que prestan servicios de recaudo, pago o giro de dinero o a establecimientos bancarios, que hayan sido elegidos por los proveedores de servicios de telecomunicaciones para el recaudo de su facturación, los cuales son ajenos a la prestación del servicio por usted contratado.

2. **¿La empresa le puede cobrar al usuario una suma de dinero por emitir la factura?**

Es preciso indicar que la Resolución CRC 5050 de 2016, estipula lo siguiente:

*"Artículo 2.1.13.2. Entrega de la factura. El usuario recibirá su factura como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si el usuario autoriza recibir la factura por medios electrónicos, esto no impide a que en cualquier momento solicite la entrega impresa de la facturación detallada de períodos de facturación específicos (correspondientes a los 6 periodos anteriores), **sin ningún costo**, máximo 1 vez en cada periodo de facturación."*

Del artículo en cita se colige que el usuario de servicios de telecomunicaciones recibirá su factura por medio electrónico si así lo autoriza y en caso de que solicite la entrega impresa de la misma, esta no tendrá costo máximo una vez en cada periodo de facturación.

<sup>2</sup> Artículo 1.1.1. Ámbito de aplicación de la Resolución CRC 5050 de 2016

En los anteriores términos damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a cualquier inquietud que tenga al respecto, se anexa Link de la Resolución CRC 5050 de 2016 [https://normograma.info/crc/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm](https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm)

Cordial saludo,  
**SARMIENTO  
ARGUELLO  
MARIANA**

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Fecha: 2024.05.08  
09:04:05 -05'00'

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

Proyectado por: Jesse Díaz Real