



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 1534 DE 2013
(08 ABR 2013)

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Radicación 12-108374

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE
SERVICIOS DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009, el Decreto 1130 de 1999 y el numeral 5 del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que con ocasión del trámite en sede de empresa, se dio traslado del expediente identificado con el número de la referencia para que fuera decidido el recurso de apelación interpuesto subsidiariamente ante esta Superintendencia, en el cual se identifican como:

Usuario: Ludibia Suárez Rodríguez.
C.C. 51.857.570

Proveedor del servicio: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.
Esp.
NIT: 899999115

Decisión Empresarial: 4611913 de mayo 29 de 2012.

SEGUNDO: Que de acuerdo con la información allegada al expediente, se advierte que el motivo de inconformidad expuesto por el usuario se debe a que solicitó la instalación del servicio de internet con el proveedor del servicio en febrero de 2012 y desde entonces no se le ha prestado el servicio de internet por tanto solicitó terminación del contrato en ese mismo mes.

TERCERO: Que el proveedor manifestó que luego de verificar su sistema de información estableció que efectivamente hubo solicitud de retiro en febrero, por tanto se dará la terminación siempre y cuando la hubiera requerido 10 días antes del corta del período y si se solicitó después se retirará el servicio en período siguiente. Además se procedió a realizar ajustes en la facturación durante los meses de febrero a mayo de 2012 por el valor de \$284.230 y \$115.450.

CUARTO: Que en virtud de los hechos expuestos, entra este Despacho a hacer las siguientes consideraciones:

4.1. Efectiva prestación del servicio

Es importante señalar que el proveedor del servicio de internet banda ancha está en la obligación de prestar el servicio en los precisos términos establecidos en el contrato de prestación de servicios. De tal manera, resulta importante tener presente la Resolución

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

3086 de 2011¹ de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, que en su artículo 33 establece que:

"(...) El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones, por causas imputables al proveedor, da derecho al usuario que celebró el contrato a recibir una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima...."

Para este caso en concreto, a folio 14 se encuentra el reporte de histórico de daños expedido por el proveedor, donde se observa:

Reportado	Cerrado	Descr.	Descr.
2012/2/8	2012/2/10	Ajuste conex físicas cpe lan	Daño conector
2012/2/13	2012/2/14	Ajuste conex físicas cpe lan	Problemas de desconexión.

El proveedor no allegó copia del soporte de conexiones prueba idónea para demostrar el estado en que se prestó el servicio de internet banda ancha.

Frente a esto se debe tener en cuenta que el proveedor del servicio debió procurar superar las limitaciones técnicas oxistentes respecto del acceso a internet ofrecido y, de no poder cumplir con dicho compromiso, debió informar al usuario en este sentido para que pudiera proceder a decidir entro continuar o no con el servicio, teniendo en cuenta que los servicios deben ser prestados en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la regulación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° de la Resolución CRC 3086 de 2011.

Por otra parte, se considera procedente emitir pronunciamiento en relación con la facturación generada durante los periodos en que se cuestionó la prestación del servicio, así las cosas, es necesario traer a colación el artículo 63 de la Resolución 3086 de 2011² el cual establece:

"ARTÍCULO 63. IMPROCEDENCIA DEL COBRO. Los proveedores de servicios de comunicaciones no podrán cobrar servicios no prestados, ni tarifas ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario, o previstos en las condiciones de los contratos. (...)"

De acuerdo con la normatividad anteriormente plasmada, de haberse presentado una suspensión, intermitencia, falla etc., del servicio por causa atribuible al proveedor, los cargos generados y facturados en ese período específico, deberán ser exonerados de pago al usuario.

Así las cosas, no habiéndose demostrado la efectiva prestación del servicio, el proveedor del servicio deberá descontar lo correspondiente a los periodos en que manifiesta el reclamante que no se prestó el servicio, hasta la fecha en que se suspendió por mora y, en caso de haberse presentado pago, procederá al reintegro del dinero, sin perjuicio de que si media solicitud del usuario se pueda proceder al abono sistemático en la facturación del servicio. Igualmente, el proveedor de servicio deberá compensar al usuario por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible de acuerdo a lo establecido en el Anexo I de

¹ Vigente para la época de los hechos

² Vigente para la época de los hechos

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

la Resolución CRC 3066 de 2011 y su artículo 33. No obstante lo anterior, si el usuario solicita la terminación del contrato de prestación de servicios, el proveedor deberá atender la misma sin lugar al cobro de la sanción por retiro anticipado, bajo los parámetros establecidos en el artículo 66 de la citada normatividad, en el presente caso se solicitó terminación del contrato por tanto se debe realizar desde el día de solicitud, no desde cuando prescribe el proveedor.

4.2. Ajustes

A este respecto, cabe señalar que para la realización de ajustes o reembolsos, no es suficiente el afirmar que se efectuaron los mismos, ni el señalamiento de un monto global asociado a un determinado rubro, sino que resulta indispensable la puntual discriminación de las cifras y periodos tenidos en cuenta para llegar al resultado final, así como que se alleguen las copias de las facturas ajustadas y de los soportes del sistema de facturación, en la cuales se evidencie que se efectuaron los ajustes teniendo en cuenta si los valores cobrados en exceso fueron grabados con IVA y de manera adecuada.

Es imperativo entonces que para el ajuste que aquí se trata se evidencie no solo que se efectuó una corrección en el sistema de facturación del operador, sino que se explique la cantidad tomada como referente y la liquidación proporcional respectiva, así como que se alleguen las copias de las facturas ajustadas y de los soportes del sistema de facturación, en la cuales se evidencie que se efectuaron los ajustes teniendo en cuenta si los valores cobrados en exceso fueron grabados con IVA y de manera adecuada.

En el presente caso, se encuentra que la sociedad operadora realizó un ajuste por valor \$264.230 y \$115.450 por indebida facturación. Sin embargo, una vez analizado el diligenciamiento, no se encuentra que el mismo se haya realizado ni que corresponda a lo que se le debe reajustar al usuario. De este modo, el proveedor del servicio deberá proceder a realizar los ajustes respectivos en la facturación del usuario y, en caso de haberse realizado el pago por parte de éste, el proveedor del servicio deberá realizar el reintegro del dinero, sin perjuicio de que si media solicitud del usuario se pueda proceder al abono sistemático en la facturación del servicio.

QUINTO: Que de acuerdo con las consideraciones arriba expuestas, este Despacho procederá a modificar la decisión identificada en el numeral primero de esta resolución en los siguientes aspectos:

5.1. Se ordena al proveedor del servicio realizar los ajustes respectivos en la facturación del usuario por indebida facturación, es decir, descontar a favor del usuario el valor establecido en la parte considerativa de esta Resolución.

En mérito de lo expuesto, este Despacho.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar la decisión empresarial proferida por Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. Esp., identificada en el numeral primero de la presente resolución y, en consecuencia, ordenar al proveedor del servicio que dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente providencia, proceda a dar cumplimiento a lo ordenado en el acápite considerativo del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO PRIMERO: El proveedor del servicio deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el presente artículo ante esta Superintendencia dentro de los cinco (5) días

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para su acatamiento.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El incumplimiento de lo ordenado en el presente acto administrativo, hará al proveedor del servicio, acreedor de las sanciones previstas en la ley.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar el contenido de la presente resolución al representante legal del proveedor del servicio, o quien haga sus veces.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al usuario en su calidad de reclamante, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que no procede recurso alguno por encontrarse agotada la vía gubernativa.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá D. C., 08 ABR 2013

La Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.


LAURA NATALY ZOPÓ AMAYA