



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 0 DE 2020

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Radicación: 20-109167

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIO DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el 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, en el cual se identifican como:

Usuario(a): LUIS FERNANDO LOPEZ PARRA
CC No 79789410

Operador: COLOMBIA MOVIL S.A. ESP
NIT No. 830114921-1

Decisión Empresarial: CUN 4331-20-0000066718 del 7 de abril de 2020.

SEGUNDO: Que de acuerdo con la información allegada al expediente, se advierte que el motivo de inconformidad expuesto por el(la) usuario(a) de la línea No. 3168375874, se circunscribe a no realizar el pago hasta que se realice la activación de los servicios debido al decreto del gobierno ya que su fecha límite de pago era el 31 de marzo de 2020, por lo que solicitó saber de qué manera va a salir beneficiado por las medidas definidas del gobierno ya que deseaba realizar la potabilidad, pero no lo podía realizar ya que se cobraría el mes completo.

TERCERO: Que frente a la(las) inconformidad(des) expuesta(s) por el(la) usuario(a), el operador manifestó que la línea 3168375874 asociada a la cuenta de facturación 8928512247, se encontraba activa en el plan "Pospago 5.1".

Consecuentemente, mencionó lo establecido en la Resolución 5111 de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones en su Artículo 2.1.24.4. Pqr y el pago. *"Cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que no sean objeto de su reclamación. Si no presentan la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionados con los conceptos incluidos en dicha factura"*.

RESOLUCIÓN NÚMERO 0 DE 2020

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Asimismo, el operador manifestó que *“Son causales de suspensión de los Servicios la no cancelación por parte del Suscriptor y/o Usuario de los conceptos indicados en la factura dentro de la fecha de pago máxima allí prevista; el rechazo, por cualquier causa, del cargo automático en la tarjeta de crédito o débito ofrecida por el Suscriptor y/o Usuario como forma de pago, así como la devolución, por cualquier causa, del cheque entregado por el Suscriptor y/o Usuario”*.

De igual manera, aclaró que contaba con factura vencida del ciclo 10 de marzo, la cual contaba con fecha de vencimiento el 31 de marzo y su pago fue realizado el día 04 de abril de 2020.

Finalmente, Las medidas definidas por el gobierno sobre los servicios móviles son para los planes con cargo básico de \$71.214 IVA incluido o menos. Así mismo la medida aplicaba a partir del 3 de abril de 2020. Acorde a lo anterior Colombia Móvil manifestó haber dado cumplimiento a las medidas adoptadas por el gobierno así mismo otorgó mes a mes los recursos suscritos en las condiciones pactadas en el contrato sobre la línea 3168375874.

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

4.1. Cargos por mora

Al respecto, es de anotar que en caso de presentarse mora en el pago de las obligaciones por parte del suscriptor, el operador está facultado para: (i) enrutar las líneas (restricción de salida de llamadas); (ii) suspender el servicio (restricción de salida e ingreso de llamadas), o (iii) desactivar totalmente la línea.

Sin embargo, en caso de suspensión del servicio por causas imputables al usuario, el pago de los cargos fijos mensuales no se seguirá generando. Sobre el particular, el artículo 2.1.12.1 de la Sección 12 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1° de la Resolución CRC 5111 de 2017¹, dispone:

“Artículo 1. Modificar el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

‘CAPÍTULO 1**RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.**

(...)

SECCIÓN 12. PAGO.

ARTÍCULO. 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO. 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. Si la solicita en medio físico solo el primer duplicado será gratuito.

¹ Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

RESOLUCIÓN NÚMERO 0 DE 2020

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

En caso de 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 solo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula.”

(Destacado fuera de texto)

De conformidad con lo anterior, el usuario conserva la obligación de pagar oportunamente, aun en el evento de no recibir la factura, y si esta no es cancelada en el término previsto, conllevarán a la suspensión de los servicios. Y en el evento que los servicios se encuentren suspendidos por mora en el pago de las facturas, el operador durante el término que dure la suspensión sólo podrá cobrar al usuario lo referente a valores asociados con la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de la mencionada cláusula. En ningún caso, el operador podrá facturar los cargos fijos relacionados con el servicio contratado.

En conclusión, el cobro de los cargos realizados por el operador, es válido en la medida en que se ajusta a las condiciones indicadas en la normatividad, siendo imperativo establecer que la suma adeudada por el usuario debe ser cancelada.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que el usuario no aportó prueba alguna que demostrara el cumplimiento oportuno de su obligación de pago respecto de los meses en que el operador señala el usuario entró en mora, esto es, desde la factura vencida del ciclo 10 de marzo de 2020, la cual contaba con fecha de vencimiento el 31 de marzo 2020; este Despacho considera que la suspensión efectuada por el operador, el 03 de abril del 2020², así como los cobros generados con ocasión a ésta, son procedentes, siempre y cuando se cobren hasta la terminación del contrato, teniendo en cuenta que el contrato no se podrá prorrogar de manera automática, mientras la línea se encuentra suspendida por mora.

Así mismo, es menester señalar que mediante la Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social declaró el Estado de Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020, igualmente, con miras a atender la emergencia, la Presidencia de la República decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por el término de treinta (30) días calendario, mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020.

En ese orden de ideas, se tiene que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con la finalidad de conjurar la crisis y garantizar el distanciamiento social y el aislamiento profirió los Decretos 464 del 23 de marzo y 540 del 13 de abril de 2020 y 555 del 15 de abril de 2020, en los cuales declaró los servicios de telecomunicaciones (incluidos

RESOLUCIÓN NÚMERO 0 DE 2020

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

los de televisión y postales) como servicios públicos esenciales, al mismo tiempo que fijó las reglas para la prestación y suspensión del servicio móvil durante el estado de emergencia económica, social y ecológica, así como también flexibilizó durante su vigencia las normas relacionadas con el cumplimiento del régimen de calidad y otras obligaciones de los prestadores de redes y servicios de telecomunicaciones y de los servicios postales y, exoneró a los usuarios de los servicios móviles del pago del Impuesto sobre el Valor Añadido -IVA-, previo cumplimiento de unos requisitos.

De acuerdo con lo anterior, se fijaron (Decretos 464 y 555 de 2020) las siguientes **reglas para la prestación y suspensión de los servicios de telecomunicaciones móviles** activos bajo la modalidad pospago, así:

En este punto, vale la pena aclarar que no es para todos los servicios en dicha modalidad, sino para aquellos que cumplan con los siguientes supuestos: (i) que el usuario cuente con un plan cuyo cargo fijo mensual sea igual o menor a \$71.214 pesos; (ii) el servicio se encuentre en operación o activo como mínimo desde el 23 de enero de 2020; (iii) el usuario curse tráfico en la red de su operador y; (iv) la capacidad contratada sea igual o superior a 1 Gigabyte (GB) mensual. Si se cumplen todos estos supuestos, los proveedores deberán garantizar que los usuarios que no paguen sus obligaciones cuenten con un periodo adicional de treinta (30) días para realizar el pago, y con una capacidad mínima de 0,5 Gigabytes (GB) durante el periodo de no pago. Dicho plazo no implica condonación de la obligación.

Si después de los treinta (30) días adicionales el usuario aún no ha pagado sus obligaciones, **los proveedores podrán suspenderle el servicio, pero mantendrá la opción de:** (i) efectuar recargas para usar el servicio en la modalidad prepago, (ii) enviar de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis; (iii) recibir SMS sin restricción y; (iv) navegar de manera gratuita en veinte (20) direcciones de Internet (URL) definidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), que les permitan acceder a servicios de salud, atención de emergencias, del gobierno y de educación y (v) navegar sin costo al portal de educación (<https://movil.colombiaaprende.edu.co/>).

Una vez finalizada la emergencia el usuario tendrá 30 días calendario para pagar los periodos en mora (para los servicios móviles con tráfico y adquiridos como mínimo el 23 de enero de 2020).

Así las cosas, es importante precisar que las anteriores condiciones aplican solo desde la vigencia de los decretos mencionados, es decir, a partir del 23 de marzo del 2020 y 13 de abril del 2020.

Lo que esta en amarillo resulta al final contradictorio. Este caso se confirmaría mejor con los soportes que demuestran dx 3 de abril y rx 4 de abril con lo que el hecho queda superado, ademas citando solamente el artículo 2 del decreto y subrayando el inciso de implementación.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Confirmar la decisión empresarial proferida por el operador de servicios, identificada en el numeral primero de la presente resolución, por las razones expuestas en la parte considerativa.

RESOLUCIÓN NÚMERO 0 DE 2020

Por la cual se resuelve un recurso de apelación

Parágrafo 1. No se causarán intereses desde la presentación de la queja que dio lugar a la presente actuación, hasta la fecha de notificación de esta resolución.

ARTÍCULO 2. Notificar el contenido de la presente resolución al representante legal del operador de servicios, o a quien haga sus veces.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al(la) usuario(a) en su calidad de reclamante, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que no procede recurso alguno por encontrarse agotada la actuación administrativa.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., el 16 de Julio de 2020

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIO DE COMUNICACIONES

**SANDRA MILENA URRUTIA PÉREZ****Notificaciones:**

Nombre: COLOMBIA MOVIL S.A. ESP
Identificación: NIT 830114921-1
Representante Legal: MARCELO CATALDO FRANCO
Identificación: CC 426572
Correo electrónico: notificacionesjudiciales@tigo.com.co

Usuario(a)

Nombre: LUIS FERNANDO LOPEZ PARRA
Identificación: CC 79789410
Correo electrónico: ferchloppa@gmail.com

Elaboró: Elaboró: K. V. S. P. // Revisó: Revisó: D. D. G. P. // Aprobó: Aprobó: S. M. U. P.

