**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

RESOLUCIÓN NÚMERO ${numero} DE ${year}

${cabecera}

**Radicación: ${expediente}**

**${cargo}**

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):** ${quejosonombre}

${quejosoidentificacion}

**Operador:** ${notificadosnombre}

${notificadosidentificacion}

**Decisión Empresarial:** CUN 4315-17-000003084 del 26 de enero de 2017

**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. 3184019093, se circunscribe al hecho según el cual no se encuentra de acuerdo con los cobros de sus facturas de noviembre de 2016 a enero de 2017, dado que se le están facturando cargos fijos, siendo que la línea se encontraba suspendida, por lo que solicita los ajustes pertinentes.

**TERCERO:** Que frente a la(las) inconformidad(des) expuesta(s) por el(la) usuario(a), el operador manifestó que para las facturas emitidas, se generó cobro del servicio de la línea 3184019093 sobre el plan contratado. Aclarando que, no es procedente realizar ajuste o acreditación a la factura de enero de 2017 No. FCM5304938, toda vez que no se evidencia irregularidad con los cobros realizados. Por lo anterior indicó que no realiza ajustes a favor, ya que no se encuentra ninguna irregularidad con los cobros de la cuenta, dado que el bloqueo presentado se generó por el no pago de los servicios.

**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 proveedor 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 se sigue generando y como tal, es obligación del usuario proceder a su pago total, sin que por el hecho de no poder disfrutar del servicio haya lugar a descontar los cargos cobrados durante el período de la suspensión de manera proporcional.

En este orden de ideas, solamente bajo la desactivación definitiva se interrumpe el cobro del cargo fijo mensual, mientras que en los dos primeros eventos, los cobros mensuales se siguen realizando de acuerdo con el contrato de prestación de servicios suscrito entre las partes permitiendo la continua prestación de los servicios.

En conclusión, el cobro de los cargos realizados por el proveedor, es válido en la medida en que se ajusta a las condiciones acordadas contractualmente por las partes, 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 proveedor señala el usuario entró en mora, esto es, noviembre de 2016 a enero de 2017, este Despacho considera que la suspensión efectuada por el proveedor, en enero de 2017, así como los cobros generados con ocasión a ésta, son procedentes en la medida en que se ajustan a las condiciones acordadas contractualmente por las partes, 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.

**4.2. Contratos de Adhesión – Obligaciones de las partes**

Por regla general, la celebración de un contrato implica discusión previa de las partes en relación con las cláusulas que lo integran, sin embargo, existen contratos en los que dicha discusión no se lleva a cabo, como el caso de los contratos de adhesión. Los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones pertenecen a este tipo, en la medida en que las condiciones, términos y efectos bajo los cuales se entienden prestados han sido preestablecidas por el operador, de manera que el usuario no tenga otro camino que adherirse o no al respectivo contrato, sin que le sea dable discutir ni concertar el contenido del mismo. Así, la autonomía de la voluntad contractual general de los contratos se desdibuja en este ya que no le es dable al usuario modificar o pactar alguna cláusula adicional, es decir, no establecida en el contrato.

Los contratos de adhesión, imponen como requisito fundamental la no oposición a la regulación vigente y el usuario al suscribirlo debe conocer previamente las condiciones bajo las cuales se obliga y las consecuencias de la obligación.

Así las cosas, es claro, que la suscripción de dichos convenios genera una serie de cargas para cada una de las partes. En otras palabras, los contratantes se obligan a cumplir con los términos y condiciones del contrato suscrito; además, tanto el proveedor como el suscriptor se encuentran obligados a cumplir -entre otras-, con la prestación del servicio por parte del primero, y con el pago del cargo fijo mensual, como contraprestación al servicio recibido por parte del segundo.

De esta manera, en el presente caso, de la queja del usuario se advierte, que este no hizo uso del servicio, por tener la línea suspendida desde noviembre de 2016 a enero de 2017; fecha en la cual se realizó el pago de los servicios en mora. Sin embargo el operador siempre mantuvo el servicio disponible, de tal manera no es dable que éste cobre únicamente por las utilizaciones efectivas que haya hecho el usuario, ya que precisamente el pago de un cargo fijo mensual obedece a la necesidad de mantener el servicio disponible para que el mismo pueda ser usado cuando se requiera, y además, el mantenimiento de la operatividad del servicio apareja unos gastos que el operador debe costear a partir del pago que haga el usuario por el servicio.

Corolario de lo expuesto, este Despacho considera inadecuada la solicitud de exoneración de los cargos fijos mensuales generados, ya que en virtud del contrato suscrito para garantizar la prestación del servicio, como contraprestación, el usuario se obligó a pagar oportunamente el cargo fijo mensual, por lo que esta Instancia confirmará la decisión del proveedor.

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.

**Parágrafo 1.** Nose 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., ${fecha}

**${cargo1}**

${firma}

**${nombre}**

**Notificaciones:**

${investigado}

**Usuario(a)**

${demandante}

Elaboró: ${elaboro}// Revisó: ${reviso} // Aprobó: ${aprobo}

${qr}