**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 4414170000726048 del 4 de agosto de 2017.

**SEGUNDO:** Que de acuerdo con la información allegada al expediente, se advierte que el motivo de inconformidad expuesto por el usuario de la cuenta No 70996335, se circunscribe a que solicitó la cancelación de los servicios el 10 de octubre de 2016 y el operador siguió generando cobros, por lo cual solicitó la exoneración de cualquier cobro realizado por parte de la empresa. Finalmente, actualización ante las centrales de riesgo.

**TERCERO:** Que frente a la inconformidad expuesta por el usuario, el operador TELMEX COLOMBIA S.A., fue absorbida mediante fusión por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A., COMCEL S.A[[1]](#footnote-1) manifestó que evidenció solicitud de cancelación para el día 10 de octubre de 2016, no obstante indicó que realizó comunicación con el usuario por parte del área especial el día 24 de octubre de 2016, donde aceptó continuar con los servicios con el mes de noviembre de 2016 gratis y luego 6 meses al 50%.

Asimismo, el 1 de noviembre de 2016 bajo orden de trabajo No. 210146861 realizó la aplicación de noviembre de 2016 sin costo, sin embargo, el 18 de noviembre de 2016 bajo orden de trabajo No. 211082539 el área de cartera genera la desconexión por mora del servicio de internet, toda vez que la facturación de octubre de 2016 no fue cancelada en dicho mes.

Para noviembre de 2016 se envió facturación por $91.776 IVA incluido, el 24 de noviembre de 2016 registró un pago de $91.050 dejando un saldo pendiente de $726 IVA incluido. El 29 de marzo de 2017 registró un pago de $750 razón por la cual el área de cartera bajo orden de trabajo No. 211082539 genera la reconexión del servicio de internet.

Teniendo en cuenta lo anterior, el operador manifestó que la cuenta No 70996335 presenta un saldo de $213.951 IVA incluido correspondiente al cobro proporcional del 29 al 31 de marzo de 2017, ciclo de facturación de abril y mayo de 2017, por esta razón se sugirió realizar el pago, la cuenta en mención esta cancelada desde el 2 de junio de 2017 debido a la solicitud de cancelación del 11 de mayo de 2017.

Finalmente, para generar actualización ante las centrales de riesgo, la cuenta 70996335 no debe registrar saldo pendiente.

**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 al analizar las pruebas aportadas al expediente se encuentra que en el CD 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, cobro proporcional del 29 al 31 de marzo de 2017, ciclo de facturación de abril y mayo 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. Terminación del contrato**

Respecto de la solicitud de terminación del contrato suscrito, es pertinente traer a colación lo dispuesto en el artículo 2.1.8.1, sección 8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, según el cual:

***“ARTÍCULO 2.1.8.1. TERMINACIÓN DEL CONTRATO****. En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 2.1.3.1.9 del ARTÍCULO 2.1.3.1 del TÍTULO II, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.*

*El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha solicitud con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente.*

*Cuando el usuario que celebró el contrato solicite la terminación del mismo, el proveedor debe informarle sobre el derecho a conservar el número, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1245 de 2008 y la regulación que la desarrolla, cuando a ello haya lugar. La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar.*

*Una vez generada la obligación del proveedor de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos.*

*En los demás casos donde no medie solicitud del usuario que celebró el contrato, el proveedor debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que se hayan convenido prórrogas automáticas o que el contrato sea a término indefinido.*

***PARÁGRAFO 1****. Los proveedores de comunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de terminación del contrato o interrupción de los servicios y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a dicha solicitud.*

***PARÁGRAFO 2****. Los contratos mantendrán y reconocerán el derecho del usuario que celebró el contrato a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.*

***PARÁGRAFO 3****. Los plazos previstos en el presente artículo no serán aplicables al proceso de portación de números. En este caso, se dará aplicación a lo previsto en el CAPÍTULO 6 del TÍTULO II.”*

Se desprende del artículo citado, que la interrupción del servicio debe surtirse al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación, a condición que ésta haya sido presentada con tres (3) días hábiles de anticipación, de lo contrario el proveedor de servicios deberá proceder a efectuarla en el siguiente corte de facturación.

Para determinar la procedencia de la solicitud de terminación, es importante establecer que el proveedor del servicio no puede exigir requisitos adicionales a aquellos determinados en la regulación en materia de comunicaciones. No podrá entonces, exigirse, como ejemplo, que el usuario se encuentre al día en pagos o que la solicitud se presente por escrito, o que se cancele un plan de larga distancia con otro proveedor. En efecto, para proceder a dar trámite a dicha solicitud, será necesario únicamente que exista certeza respecto de la identidad del usuario que celebro el contrato y su capacidad de disposición de los derechos.

En el presente caso se tiene que la solicitud de terminación de contrato presentada el 11 de mayo de 2017, cumple todos los requisitos, a saber: nombre e identificación del titular, la cual fue tramitada por el proveedor. Por consiguiente, teniendo en cuenta que el corte de facturación se realizaba los días 2 de cada mes, el proveedor de servicios actuó de conformidad con la norma, dio por terminado el servicio de internet el 2 de junio de 2017, razón por la que esta Instancia confirma la decisión del proveedor del servicio y se tendrá por terminado el contrato en la fecha anotada, salvo que el suscriptor haya pactado cláusula de permanencia mínima, caso en el cual podrá optar entre continuar con el contrato o darlo por terminado cancelando la sanción por retiro anticipado.

**4.3. De la solicitud de retiro, eliminación y/o actualización del reporte negativo ante las centrales de riesgo**

Al respecto, resulta importante indicar que a la luz de lo establecido en el numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia para “ordenar de oficio o a petición de parte la corrección, actualización o retiro de datos personales cuando ello sea procedente, conforme con lo establecido en la presente ley. Cuando sea a petición de parte, se deberá acreditar ante la Superintendencia que se surtió el trámite de un reclamo por los mismos hechos ante el operador o la fuente, y que el mismo no fue atendido o fue atendido desfavorablemente”. (Destacado fuera de texto)

Ahora, en virtud de lo establecido en el artículo 17 del Decreto 4886 de 2011, la anterior función es de competencia de la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales. En consecuencia, se procederá a remitir copia de la solicitud de retiro, eliminación y/o actualización del reporte negativo ante las centrales de riesgo, presentada por el usuario ante el proveedor de servicios obrante a folios 3 – 16 y 17, así como del presente acto administrativo, a la citada Dirección, para lo de su competencia.

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.

**ARTÍCULO 4.** Trasladar copia de la solicitud de retiro, eliminación y/o actualización del reporte negativo ante las centrales de riesgo, así como del presente acto administrativo, a la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C., ${fecha}

**${cargo1}**

${firma}

**${nombre}**

**Notificaciones:**

${investigado}

**Usuario(a)**

${demandante}

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

${qr}

1. Escritura pública No. 1061 de la Notaría 41 de Bogotá D.C. del 28 de mayo de 2019, inscrita el 31 de mayo de 2019 bajo el número 02472325 del libro IX. [↑](#footnote-ref-1)