



Bogotá D.C.,

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
RAD: 11-045216- -00001-0000 Fecha: 2011-05-26 08:27:12  
DEP: 10 OFICINAJURIDICA  
TRA: 113 DP-CONSULTAS EVE: SIN EVENTO  
ACT: 440 RESPUESTA Folios: 1

10

Doctor  
**ELKIN ALFREDO NEVADO VARGAS**  
env2406@hotmail.com

Asunto: Radicación: 11-045216- -00001-0000  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Estimado(a) Doctor:

Con el alcance previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo damos respuesta a su comunicación radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

### 1. Objeto de la Consulta

Solicita que se le informe si es válido el cobro de los servicios de telefonía e internet cuando se desconectaron por no pago.

A continuación nos permitimos suministrarle información relevante en relación con el tema de la consulta, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio al respecto. Lo anterior, teniendo en cuenta que esta oficina mediante un concepto no puede solucionar situaciones particulares.

### 2. Facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, protección de la competencia, administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección al consumidor y competencia desleal.

### 3. Facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor

La Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes atribuciones:

En virtud de las atribuciones conferidas en el Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010 (Artículo 1º, numeral 14), la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en el Decreto 3466 de 1982 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, entre otras.

- Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.
- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.
- Vigilancia de los operadores y fuentes conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).
- En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998.

### 3.1. Atribuciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de servicios de telecomunicaciones

De acuerdo con las atribuciones conferidas a la Superintendencia de Industria y Comercio por el Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010 entre otras funciones, corresponde a esta entidad: “ 22. Velar en los términos establecidos en la ley por la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten; resolver los recursos de apelación o queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los operadores de tales servicios; reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas por los operadores dentro del término legal y ordenar modificaciones a los contratos entre operadores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos” ; así mismo, “Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones” . (subrayado fuera de texto).

Las principales normas que regulan los servicios de comunicaciones en Colombia se encuentran contenidas en la Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.”



La normatividad aplicable en materia de protección de los usuarios y suscriptores de servicios de comunicaciones está contenida en la Resolución 1732 de 2007 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, acto que puede ser consultado en la página de internet de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, [www.crc.gov.co](http://www.crc.gov.co).

En relación con la citada disposición, cabe resaltarle que la Resolución No. 3066 del 18 de mayo de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, deroga la Resolución CRT 1732 de 2007, con sus modificaciones, es decir, entre otras, las Resoluciones CRC 2258 de 2009, CRC 2554 de 2010 y Resolución CRC 2595 de 2010, así como todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias. En efecto, en la Resolución 3066 de 2011, en el artículo 113 se señala:

"Artículo 113. Vigencia y derogatorias. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las disposiciones previstas en la presente resolución.

"Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1° de octubre de 2011, salvo aquellas obligaciones contempladas en los artículos 30, 32, 41, 46, 53 y el párrafo del artículo 39 de la presente resolución, las cuales deberán cumplirse a más tardar el 1° de enero de 2012, y la obligación establecida en el artículo 108 de la presente resolución, la cual deberá cumplirse a más tardar el 1° de noviembre de 2011. Lo dispuesto en los artículos 90 y 91 del presente acto administrativo deberá cumplirse a más tardar para la edición del directorio telefónico del año 2013.

"La presente resolución deroga la Resolución CRT 1732 de 2007 y todas sus modificaciones, es decir, las Resoluciones CRT 1764 de 2007, CRT 1812 de 2008, CRT 1890 de 2008, CRT 1940 de 2008, CRT 2015 de 2008, CRT 2029 de 2008, CRT 2107 de 2009, CRC 2209 de 2009, CRC 2229 de 2009, CRC 2258 de 2009, CRC 2554 de 2010 y Resolución CRC 2595 de 2010, así como todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias".

Con fundamento en el artículo transitorio, a la fecha del presente concepto la Resolución 1732 de 2007 se encuentra vigente, por lo tanto, a efectos de responder su consulta se tendrá a lo dispuesto en ésta resolución.

Así mismo, en el título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentran las instrucciones impartidas por esta entidad en relación con los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones. La Circular Única puede ser consultada en nuestra página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

#### 4. Contrato de prestación de servicios de Telecomunicaciones

El artículo 7 de la Resolución CRT 1732 de 2007, define el contrato de prestación de servicios de las siguiente forma:

Contrato de prestación del servicio: Acuerdo de voluntades celebrado entre el suscriptor y el operador, para el suministro de uno o varios servicios de telecomunicaciones, del



cual se derivan derechos y obligaciones para el operador y el suscriptor. En el caso de los servicios de TPBC se denomina Contrato de Condiciones Uniformes y los derechos y obligaciones del suscriptor se extienden también al usuario.

Por lo anterior, en el acuerdo para la suscripción del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones se crean derechos y obligaciones para las partes; en el caso del proveedor del servicio de telecomunicación su obligación es la prestación del servicio en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia, y en el caso del suscriptor del contrato la obligación principal de realizar pago de los servicios solicitados en el tiempo acordado y el uso racional del mismo.

Lo anterior, dando aplicación al principio de reciprocidad consagrado en el artículo 5 de la Resolución CRT 1732 de 2007, que establece que los suscriptores y/o usuarios y los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación del servicio, con sujeción a las condiciones contractuales y de acuerdo con lo establecido en las leyes, el reglamento y la regulación.

Así mismo, el artículo 10 de la misma resolución establece el contenido mínimo de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones:

**CONTENIDO DEL CONTRATO.** Los contratos de prestación de los servicios de telecomunicaciones deben contener, sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada servicio, las siguientes:

(...)

e. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.

(...)

h. Derechos del operador en relación con el servicio contratado.

(...)

j) Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir

(...)

l. Causales de incumplimiento del suscriptor y/o usuario.

(...)

(Subrayado fuera de texto)

#### 4.1. Cargos por conexión

Dentro de las obligaciones adquiridas por el usuario con el proveedor del servicio, se encuentra el cargo por conexión que se encuentra definido en el artículo 96 de la Resolución mencionada anteriormente así:

**ALCANCE DEL CARGO POR APORTES DE CONEXIÓN AL SERVICIO.** El pago del aporte por conexión otorga al suscriptor el derecho a la conexión del servicio, al uso de un número de abonado y a la disposición sobre la acometida externa. En todo caso, la acometida externa es de libre disponibilidad del suscriptor y puede ser utilizada por



cualquier operador de TPBCL, TPBCLE y TMR seleccionado por el suscriptor para la prestación del servicio.

En concordancia con lo anterior, el artículo 66 de la Resolución CRT 1732 de 2007, establece lo siguiente

**SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.** Antes de la suspensión del servicio el suscriptor o usuario debe ser advertido sobre los posibles cobros a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo cuando ésta sea causal para la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios.

Cuando la causa que originó la suspensión sea imputable al usuario, la reanudación del servicio deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que esta haya cesado, so pena de perder el operador en favor del suscriptor, el valor por reconexión, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.

(...)

Lo anterior indica que si la suspensión del servicio de telecomunicaciones se produjo por el incumplimiento del usuario en el pago, el proveedor de servicios de comunicaciones podrá cobrar los cargos por conexión, que se refiere a los costos que debe asumir el proveedor del servicio para mantener la disponibilidad permanente del mismo al usuario, el uso del abonado y la disposición sobre la acometida externa, independientemente de si se encuentra suspendido el servicio.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta entidad, puede consultar nuestra página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co). En la pestaña \"Información General\" y en \"Doctrina\", encontrará conceptos emitidos por esta Superintendencia. Así mismo, podrá servirse del índice temático de normas y conceptos.

Atentamente,

**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica