

Información importante que usted debe conocer si desea terminar su contrato de prestación de servicios

El presente texto se publica en cumplimiento de la circular Externa 006 de la SIC publicada el 11 de marzo de 2011

Asunto: Modificación del Título III de la Circular Única

Objeto

Adicionar el numeral 1.13 al título III de la circular única para definir las pautas del proceso de Terminación del contrato de prestación de servicios

“1.13. Terminación del contrato de prestación de servicios.

Para garantizar la libertad de elección de los usuarios consagrada en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán observar las siguientes instrucciones respecto de las solicitudes de terminación del contrato:

1.13.1. A toda solicitud de terminación del contrato se le deberá asignar el respectivo Código Único Numérico (CUN).

1.13.2. La respuesta a la solicitud de terminación del contrato presentada por el suscriptor o por persona debidamente autorizada por este para ese propósito, en todos los casos deberá ser positiva en lo que atañe a la finalización de la relación contractual, sin perjuicio de que se apliquen las siguientes reglas:

1.13.2.1. Si la solicitud es radicada con una antelación igual o superior a diez (10) días calendario respecto de la fecha de corte de facturación, en esta última deberá materializarse la interrupción del servicio, sin perjuicio de que la respuesta, que debe producirse dentro del término previsto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, se genere con posterioridad.

1.13.2.2. Si la solicitud es radicada con una antelación inferior a diez (10) días calendario respecto de la fecha de corte de facturación, la interrupción del servicio deberá materializarse en el corte de facturación subsiguiente, de acuerdo con lo previsto en el inciso 3º del artículo 68 del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, norma que deberá ser expresamente citada por el proveedor de servicios en la respuesta a la solicitud.

1.13.2.3. En los casos en que se haya suscrito una cláusula de permanencia mínima con el lleno de la totalidad de los requisitos previstos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, y el solicitante de la terminación unilateral y anticipada del contrato no esgrima, expresa o implícitamente, una justa causa, el proveedor deberá proceder en la forma indicada en los numerales 1.13.2.1 y 1.13.2.2, según corresponda.

1.13.2.4. En los casos en que se haya suscrito una cláusula de permanencia mínima con el lleno de la totalidad de los requisitos previstos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, y el solicitante de la terminación unilateral y anticipada del contrato esgrima, expresa o implícitamente, una justa causa que sea aceptada por el proveedor, este deberá proceder en la forma indicada en los numerales 1.13.2.1 y 1.13.2.2, según corresponda.

1.13.2.5. En los casos en que se haya suscrito una cláusula de permanencia mínima con el lleno de la totalidad de los requisitos previstos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, y el solicitante de la terminación unilateral y anticipada del contrato esgrima, expresa o implícitamente, una justa causa que no sea

aceptada por el proveedor, este deberá proceder en la forma indicada en los numerales 1.13.2.1 y 1.13.2.2, según corresponda, sin perjuicio de que se deba surtir el trámite en sede de empresa en el marco del cual se definirá la procedencia o improcedencia de la justa causa invocada por el peticionario.

1.13.2.6. En el evento en que el proveedor de servicios haya suministrado a título de comodato uno o más equipos o elementos necesarios para la prestación del servicio, la terminación del contrato deberá materializarse en los precisos términos señalados en precedencia, en tanto que la devolución de los referidos equipos o elementos será una consecuencia de la finalización de la relación contractual y, en ningún caso, un requisito para su procedencia.

1.13.2.7. La devolución o reintegro al proveedor de los equipos o elementos entregados a título de comodato deberá realizarse en la misma forma en que se produjo su entrega al suscriptor. En consecuencia, si la entrega se llevó a cabo en el domicilio del suscriptor o en un lugar distinto señalado por este último para la prestación del servicio, no podrá exigirse al suscriptor que realice la entrega de los referidos equipos o elementos en lugar distinto.

1.13.2.8. En los eventos en que la devolución o reintegro de los equipos o elementos entregados en comodato al suscriptor, deba realizarse en su domicilio o en un lugar distinto señalado por él para la prestación del servicio, el proveedor de servicios deberá concertar formalmente un cita para el efecto, cuyo soporte deberá conservar el proveedor de servicios, en la que se señalen la fecha y hora de la visita.

El incumplimiento de la cita programada por parte del suscriptor faculta al proveedor de servicios para exigir que la entrega de los equipos o elementos se lleve a cabo en cualquier centro de atención a clientes, a elección del suscriptor, dentro de un plazo razonable que, en ningún caso, podrá ser inferior a quince (15) días hábiles.

1.13.2.9. En ningún caso, el proveedor de servicios podrá condicionar el trámite de una solicitud de terminación de contrato a la cancelación de las obligaciones en mora a cargo del suscriptor, sin perjuicio de que el proveedor pueda perseguir su pago, así como el de los valores correspondientes a la terminación anticipada del contrato sin justa causa cuando medie cláusula de permanencia mínima suscrita con el lleno de los requisitos legales.

1.13.2.10. Las prácticas de fidelización o retención de suscriptores, que podrán ser adelantadas por la empresa dentro del plazo previsto para la interrupción del servicio, en ningún caso suspenden o difieren dicho término.

En todos los casos, el proveedor deberá conservar prueba del desistimiento del suscriptor respecto de su solicitud de terminación del contrato, en la que deberán consignarse expresamente las condiciones, incentivos o beneficios ofrecidos, con señalamiento de su vigencia.

En ningún caso, las condiciones, incentivos o beneficios ofrecidos al suscriptor podrán consistir en la firma de un nuevo contrato que incluya una cláusula de permanencia mínima.

1.13.2.11. Las prácticas de fidelización o retención deberán cesar en el momento en el que el suscriptor así lo solicite.”.