

**Señor usuario:**

En cumplimiento de la Circular Externa No. 006 del 11 de marzo de 2011 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, AVANTEL le informa:

## **INFORMACIÓN IMPORTANTE QUE USTED DEBE CONOCER SI DESEA TERMINAR SU CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

### **Asunto: Modificación del Título III de la Circular Única**

#### 1. Objeto

Se procede a modificar el Título III de la Circular Única con el propósito de instruir a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, acerca de la forma como deben proceder respecto de las solicitudes de terminación del contrato presentadas por sus suscriptores.

#### 2. Fundamento legal

De acuerdo con lo previsto en la Ley 1341 de 2009, en consonancia con lo dispuesto por el artículo 40 del Decreto 1130 de 1999 y los Decretos 3523 de 2009 y 1687 de 2010, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

De conformidad con lo previsto en el numeral 37 del artículo 1º del Decreto 3523 de 2009, tal como fue modificado por el artículo 1º del Decreto 1687 de 2010, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio "Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, promoción de la competencia, propiedad industrial y en las demás áreas propias de sus funciones, así como fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación."

La Ley 1341 de 2009, en su artículo 53, así como el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (Resolución CRT1732 de 2007) previeron como uno de los derechos de los usuarios, el relacionado con la libertad de elegir el proveedor de servicios.

Como quiera que la regulación de los aspectos ligados a la terminación del contrato constituye uno de los más importantes mecanismos para garantizar el respeto del derecho del usuario a elegir libremente el proveedor de servicios, el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (Resolución CRT1732 de 2007) consagró, en varias disposiciones, algunas de las reglas que rigen la materia.

Es así como el artículo 10 contempla que, dentro del contenido mínimo del contrato de prestación de servicios, debe incluirse la información correspondiente a las causales y condiciones para su terminación y el procedimiento a seguir, al tiempo que el artículo

70 dispone que los contratos que se celebren entre los suscriptores y los operadores de servicios de telecomunicaciones, mantendrán y reconocerán el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato en cualquier momento.

En adición, el artículo 12 catalogó como cláusulas prohibidas dentro de los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones, las que limiten el derecho del suscriptor a solicitar la terminación del contrato; las que permitan al operador, en el evento de terminación unilateral y anticipada parte del suscriptor, exigir de este una compensación no establecida previamente en el contrato; y, las que obliguen al suscriptor a dar preaviso superior al establecido por la regulación para la terminación del contrato.

Por su parte, el artículo 69 dispuso que en cualquier modalidad de suscripción, los suscriptores pueden solicitar la interrupción del servicio en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por el operador, sin que este último pueda oponerse por motivo alguno, solicitarle explicaciones de su decisión, ni exigir documentos innecesarios.

### 3. Instructivo

El Título III de la Circular Única se modifica en los siguientes términos:

3. 1. Se adiciona el numeral 1.13, el cual tendrá el siguiente tenor literal:

"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."

### 3. 2. **Divulgación**

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán divulgar el contenido de la presente instrucción en los términos previstos en el inciso final del numeral 8.4 del artículo 8° del *Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones*, bajo el epígrafe "***Información importante que usted debe conocer si desea terminar su contrato de prestación de servicios***".