

## Información importante que usted debe conocer si desea terminar su contrato de prestación de servicios de Telefonía o Internet

---

Protección al usuario 3. INSTRUCTIVO El título III de la Circular Única, se modifica en los siguientes términos:

### 1.1.8 Terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones

Para garantizar el derecho de los usuarios consagrado en el numeral 1 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 de elegir y cambiar libremente de proveedor y de planes de precios, y el principio de libre elección previsto en el artículo 4 de la Resolución CRC 3066 de 2011 RPU, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán observar las siguientes instrucciones respecto de las solicitudes de terminación de contrato:

- a. A toda solicitud de terminación de contrato se le deberá asignar el respectivo Código Único Numérico (CUN).
- b. La respuesta a la solicitud de terminación del contrato presentada por el usuario que celebró el contrato o por persona debidamente autorizada por éste 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:
  - i. Si la solicitud es radicada con una antelación igual o superior a tres (3) días hábiles respecto de la fecha de corte de facturación, en esta última deberá materializarse la interrupción de 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.
  - ii. Si la solicitud es radicada con una antelación inferior a tres (3) días hábiles respecto de la fecha de corte de facturación, la interrupción del servicio deberá materializarse máximo en el corte de facturación siguiente, de acuerdo con lo previsto en el inciso segundo del artículo 66 del RPU, norma que deberá ser expresamente citada por el proveedor de servicios en la respuesta a la solicitud.
  - iii. En los casos en los que se haya suscrito cláusula de permanencia mínima, el usuario tendrá derecho a dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin perjuicio del cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del mismo salvo en los eventos previstos en el RPU en los que se exonera al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.
  - iv. 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.
  - v. 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 usuario que celebró el contrato. En consecuencia, si la entrega se llevó a cabo en el domicilio del usuario que celebró el contrato o en un lugar distinto señalado por este último para la

prestación del servicio, no podrá exigirse al usuario que celebró el contrato que realice la entrega de los referidos equipos o elementos en lugar distinto.

Para tal efecto, el proveedor de servicios deberá concertar formalmente una cita, cuyo soporte deberá conservar el proveedor de servicios, en la que se señale la fecha y hora de la visita.

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

- vi. En ningún caso, el proveedor de servicios podrá condicionar el trámite de una solicitud de terminación de contrato a la cancelación de las obligaciones insolutas a cargo del usuario que celebró el contrato, sin perjuicio de que el proveedor pueda perseguir su pago, así como el de los valores correspondientes a la terminación anticipada del contrato.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán divulgar el contenido del presente numeral a través de los canales de atención de que trata el artículo 11.9 del RPU, bajo el epígrafe: **Información importante que usted debe conocer si desea terminar su contrato de prestación de servicios de comunicaciones”**

---

## **Información importante que usted debe conocer si desea terminar su contrato de prestación de servicios de Televisión por suscripción**

Acuerdo 0011 2006. CNTV - Artículo 15 – Terminación de la prestación del servicio de Televisión a solicitud del suscriptor

Los operadores del servicio de televisión están obligados a terminar la prestación del servicio al vencimiento del periodo de facturación en el que se conozca, por cualquier medio, la solicitud de terminación del contrato por parte del suscriptor. Para ello no se podrán establecer presentaciones personales ni requisitos o condiciones adicionales a la del preaviso comunicado por cualquier medio.

Cuando la orden o solicitud de terminación se comunique por el suscriptor con menos de cinco (5) días de antelación al vencimiento del periodo de facturación y no sea posible la interrupción antes de la terminación del periodo, el operador podrá proceder al corte en el periodo siguiente, pero en todo caso, no podrá facturar servicio por un término mayor a diez (10) días de este periodo, hay o no interrumpido la señal.

La interrupción y terminación del servicio debe producirse en los términos de este artículo, sin perjuicio de los derechos del operador para seguir el cobro de las obligaciones insolutas y de las sanciones o multas a que haya lugar. Caso en el cual deberá comunicar al suscriptor el valor de las obligaciones pendientes y el término que tiene para hacer efectivo el pago, de conformidad con lo que se haya pactado en el contrato de suscripción.