

INFORMACIÓN SOBRE CLAUSULAS DE PERMANENCIA EN CONTRATOS CON EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

La siguiente información jurídica lo ayudará a resolver las siguientes inquietudes:

- ¿Cómo puedo retirar los servicios contratados y que se reembolse el valor del mes cancelado y en el que no se pudo usar los servicios de internet y teléfono?
- ¿Debo esperar 1 año para retirarme?

FUNDAMENTO JURÍDICO

Resolución 5111 de 2017 de la comisión de regulación de comunicaciones

En cuanto a las cláusulas de permanencia

En Colombia, desde el primero de julio de 2014, para el caso del internet y telefonía fija, todavía se pueden pactar cláusulas de permanencia mínima, pero sólo cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo por conexión, equipos o descuentos en el plan.

Cuando el proveedor financie o subsidie equipos terminales requeridos para la contratación del servicio de acceso fijo a Internet, el período de permanencia mínima puede ser de doce (12), veinticuatro (24) o treinta y seis (36) meses, según sea tu decisión. Pero si no te van a financiar un equipo, la cláusula de permanencia nunca podrá ser mayor a un año,

Luego de que se cumpla el tiempo acordado, el valor que te fue financiado quedará pagado y el proveedor no podrá cobrarte más cuotas por concepto de permanencia.

En el caso concreto, usted contrato los servicios fijos de internet y telefonía sin adquirir un descuento o plan promocional; sin embargo, no se puede inobservar que fue beneficiario(a) de un plan que financia el cargo por la conexión de los servicios contratados.

Ahora bien, si decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo deberá pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, la cual la ENTIDAD debió descontar mensualmente de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. Así mismo, la ENTIDAD no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado.

En cuanto a la terminación del contrato

El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. La ENTIDAD deberá informarle al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados.

Por lo tanto, debe asegurarse cual es la fecha de corte de facturación para el siguiente periodo y presentar la solicitud (la manifestación clara y precisa de prescindir de los servicios contratados), en atención al usuario de la ENTIDAD, con 3 días hábiles de anticipación.

RECOMENDACIONES

- Es claro que en su caso, la cláusula de permanencia es válida y es de su conocimiento, que si se quiere retirar debe cancelar un excedente. Por lo tanto, debe asegurarse que cuenta con los recursos económicos para pagar dicha suma, para tal fin debes solicitar a la ENTIDAD el valor a pagar por terminación anticipada y si no cuenta con los recursos para cancelar de contado, puede proponerle al operador un acuerdo de pago.
- La solicitud para la terminación del contrato, puede ser presentada por usted de manera verbal en atención al usuario, pero recuerde que debe hacerse con 3 días hábiles de anticipación a la fecha de corte del periodo facturado. Dicha fecha de corte puede consultarla en la factura o llamando a la ENTIDAD.

En caso de requerir asesoría o iniciar algún trámite puede acercarse a cualquiera de nuestros puntos de atención.