

CIRCULAR No. 107 DE 2013

Para: Proveedores de Redes y Servicios de Comunicaciones

De: Comisión de Regulación de Comunicaciones

Referencia: **Modificación tarifas servicios de comunicaciones**

La presente Circular tiene como propósito reiterar a los proveedores de servicios de comunicaciones, sobre los lineamientos y reglas que aplican a la modificación (incrementos) de tarifas, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRC 3066 de 2011, la cual contiene el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

En primer lugar, de conformidad con los artículos 4, 10 y 29 de la Resolución 3066 de 2011, los usuarios tienen el derecho de elegir los planes a través de los cuales el proveedor le prestará los servicios de comunicaciones. Este derecho subsiste desde el momento de la oferta, durante la celebración del contrato y en la ejecución del mismo.

Adicionalmente, el usuario tiene el derecho a conocer antes de la celebración del contrato, las tarifas que le serán aplicables, así como el derecho a que no le sean cobrados servicios con precios sorpresa, es decir, tarifas o servicios que no hayan sido previamente conocidas y aceptadas por el usuario.

Así, dice el literal d, del artículo 10 de la Resolución 3066 de 2011 que los usuarios tienen derecho a:

*"d) Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados y que no le sean cobrados los servicios con precios sorpresa, es decir, tarifas que no hayan sido previamente informadas y **aceptadas** por el usuario (negrilla fuera de texto);"*

De igual manera, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 del Régimen de Protección al Usuario, el proveedor **no puede modificar, de forma unilateral, las condiciones pactadas en el contrato**. Siendo las tarifas una condición del contrato, ésta, al igual que otras condiciones, no puede ser unilateralmente modificada por el proveedor prestador del servicio. Así lo establece el Régimen de Protección al Usuario en su artículo 15, el cual dice que:

*"Artículo 15. Modificaciones al contrato. Los proveedores de servicios de comunicaciones **no pueden modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en los contratos**, ni pueden hacerlas retroactivas, tampoco pueden imponer servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. En caso de que alguna de las situaciones mencionadas ocurra, **dicho usuario tiene derecho a terminar**"*



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300
Línea gratuita nacional 01 8000 919278
Fax +57 1 3198301
www.crcom.gov.co



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

el contrato anticipadamente y sin penalización alguna, incluso en aquellos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima”.

Así, conforme con la regulación vigente, en el contenido del contrato debe indicarse claramente, la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales, los periodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan contratado. Dicha cláusula, en modo alguno suple la aceptación expresa que establece el literal d del artículo 10, ni exime al proveedor de dar la posibilidad a los usuarios de terminar anticipadamente el contrato en el evento de un cambio unilateral en las condiciones, conforme con el artículo 15 de la Resolución 3066 de 2011.

En consecuencia, el proveedor debe informar directamente a los suscriptores y a través de todos los mecanismos obligatorios de atención al usuario cuando pretenda hacer algún incremento a las tarifas que han sido previamente pactadas en el contrato, brindando al usuario, expresamente, la posibilidad de dar terminación al contrato sin sanción alguna con independencia de que exista cláusula de permanencia mínima, si las nuevas tarifas no se adecuan a sus necesidades.

De conformidad con lo previamente expuesto, se evidencia que si bien, conforme con la Ley 1341 de 2009, como regla general, existe libertad para que los proveedores establezcan tarifas finales a los usuarios, de acuerdo con la regulación vigente, es el usuario quien tiene la potestad de seleccionar el plan tarifario de acuerdo con su necesidad de consumo y la oferta presentada por el operador, sin que éste esté autorizado para modificar de forma unilateral los términos y condiciones del mismo sin la previa y expresa aceptación del usuario. El caso contrario constituiría una violación a la regulación vigente y por cada caso se podría incurrir en las sanciones correspondientes.

Ahora bien, la regulación permite al operador reconocer incrementos en el valor del contrato, siempre y cuando se estipulen claramente los potenciales incrementos que se darán a las tarifas previamente concertadas, cuando ha acaecido algún término o condición, como por ejemplo el paso del tiempo y/o la renovación del contrato. Posterior a ello, directamente y a través de los distintos mecanismos de atención al usuario, el proveedor debe informar al usuario que pretende hacer dichos incrementos, o que tales modificaciones o incrementos van a ocurrir, por ejemplo, por la renovación del contrato, brindándole, en todo caso, la posibilidad de su terminación, aun cuando exista una cláusula de permanencia mínima.

En suma, (i) el incremento de tarifas no puede ser unilateralmente definido por los proveedores; (ii) prima el derecho de libre elección y la aceptación expresa del usuario respecto de los planes y las tarifas, de acuerdo con las necesidades de consumo de éste; (iii) el usuario, ante la notificación unilateral de un incremento de tarifas u otras condiciones asociadas, puede dar por terminado el contrato en cualquier momento, si los incrementos o modificaciones no se adecuan a sus necesidades, y; (iv) la modificación contraria a lo acordado con el usuario dará lugar a la terminación del contrato, caso en el cual, sólo procede el pago de los valores directamente asociados al consumo y no de aquéllos que hayan sido producto de la financiación o subsidio con ocasión de una cláusula de permanencia mínima.





La presente Circular fue aprobada por el Comité de Comisionados de la CRC, según consta en el Acta 882 del 2 de agosto de 2013.

Con un cordial saludo,

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres/Ricardo Ospina Noguera ^{PN}
Revisado por: María del Pilar Torres/Ricardo Ospina Noguera
Aprobado por: Zoila Vargas Mesa ^{PN}

Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.
 Código postal 110231. Tel +57 1 3198300
 Línea gratuita nacional 01 8000 919278
 Fax +57 1 3198301
www.crccom.gov.co




CRC

Radicación : *201355313*

Fecha : 12/08/2013 - 11:49:04

Proceso : 4000 ATENCION CLIENTE

Destino : PROVEEDORES DE REDES Y
SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Asunto : CIRCULAR 107 DE 2013-
MODIFICACIÓN TARIFAS SERVICIOS
DE COMUNICACIONES