

RADICACION DE SALIDA No.

Rad. 2018711953
Cod. 4000
Bogotá D.C.



REF. Consulta sobre ámbito de aplicación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2018711953, en la cual nos eleva una inquietud sobre el ámbito de aplicación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones cuando la contratación del servicio se hace mediante un contrato de adhesión.

Previo a referirnos a sus inquietudes, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Para responder su inquietud concreta, le informamos que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones fue modificado por esta Entidad mediante la Resolución CRC 5111 de 2017, y se encuentra compilado en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El ámbito de aplicación del Régimen de Protección de Usuarios se encuentra definido en el artículo 2.1.1.1. de la mencionada norma, allí se aclara que aplica para todas las relaciones surgidas entre los operadores de servicios de comunicaciones (telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada) y los usuarios, en el ofrecimiento de éstos servicios, en la celebración del contrato, durante su ejecución y terminación.

La única excepción que establece el Régimen para que su aplicación no sea obligatoria se produce cuando las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes, empresa y operador y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.

Conforme lo anterior, y en el entendido de que la naturaleza propia de un contrato de adhesión implica la ausencia de negociación, pues la suscripción del mismo se limita a la aceptación de todo el clausulado formulado por una sola de las partes, la aplicación del Régimen de Protección de Usuarios en estos casos de contratos de adhesión se hace obligatoria, aun cuando se trate de la contratación entre una empresa y un operador.

Por su parte, tratándose de Micro y Pequeñas empresas, la aplicación del Régimen de Usuarios es obligatoria cuando se cumplan los siguientes tres requisitos:

- i) El objeto del contrato sea la prestación de servicios de internet o telefonía.
- ii) Cuando no se hayan pactado soluciones técnicas a la medida del cliente.
- iii) Cuando se trate de micro o pequeñas empresas en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

Consideramos de su interés invitarle a consultar el link: <https://www.crccom.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario>, donde encontrará las respuestas a las preguntas frecuentes sobre sus derechos como usuario de servicios de comunicaciones.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Proyectado por: Jair Quintero R.

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: <http://www.pnn.gov.co/EncuestaCARE?radicado=2018711953>. La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

mariana.sarmiento@crccom.gov.co

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231
Bogotá - Colombia
Tel: +57-1-3198300 ext 8335

COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPUBLICA DE COLOMBIA

 @CRCCol /CRCCol /CRCCol

