

RADICACION DE SALIDA No.

Rad. 2018720285  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.



REF: Consulta en relación con la Resolución CRC 4625 de 2014.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2018720285, mediante la cual formula algunas consultas relacionadas entre otras, con la Resolución CRC 4625 de 2014.

#### I. Alcance del presente pronunciamiento.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse 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 el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

#### II. Respuesta a los interrogantes planteados.

A continuación, se procede a resolver cada una de sus consultas.

1. ¿El operador TIGO debe cumplir con la entrega del contrato de servicios único móviles (sic) pospago actualizado para los servicios móviles 3g y 4g que fueron cedidos, migrados a TIGO?

CRC/ De conformidad con el artículo 3 de la Resolución CRC 4625 de 2014, los operadores deberán adoptar el formato de contrato marco de servicios móviles, "(...) para los casos de contratos vigentes, siempre que se presenten situaciones que modifiquen la relación jurídica y/o comercial entre las partes, tales como: i) cambios de plan; ii) renovaciones automáticas por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada; y iii) cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales".

Así mismo, de conformidad con el artículo 2.1.3.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual contiene el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el periodo de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.

De conformidad con lo anterior es de concluir entonces, que el operador se encuentra en la obligación de hacer entrega del contrato con los ajustes que tengan lugar cuando se presenten modificaciones en las condiciones contractuales, dentro del siguiente periodo de facturación.

2. ¿El operador móvil TIGO se encuentra exonerado de cumplir la orden de la Resolución CRC 4625 de 2014 mediante SIC 43689 de 2016 y CRC 4791 de 2015 (sic), si el plan tarifario fue cambiado después de la cesión de contratos y para cumplir la tarifa que se tenía en UNE es decir del contrato anterior TIGO coloca un descuento por 12 meses (sic) en la facturación esto es legal? ¿En qué podría esto modificar mi contrato si la modificación de la facturación se hizo de forma unilateral por TIGO?

CRC/ Al respecto le informamos en primer lugar que, de conformidad con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la elección de los planes, servicios, y operadores, recae exclusivamente en los usuarios, desde el ofrecimiento de los servicios, en la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo. Por lo anterior, la regulación expresamente señala que los operadores no podrán limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario, y no los autoriza para exigir cobros al realizar cambios en la modalidad del plan de servicios.

Es así como su operador pese a la fusión realizada con otro operador, no puede modificar unilateralmente el plan que ha sido previamente aceptado por usted, ni cobrarle servicios que usted expresamente no ha solicitado o aceptado su prestación, pues en todo momento debe mediar su voluntad, puesto que la elección del plan tarifario recae exclusivamente en el usuario.

Si el operador no da cumplimiento a la prestación del servicio en las condiciones ofrecidas, usted tiene derecho a terminar el contrato de forma unilateral, anticipadamente y sin penalización alguna, incluso en aquellos casos en los que se encuentre vigente una cláusula de permanencia mínima.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: <http://www.pnn.gov.co/EncuestaCARE?radicado=2018720285>. 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

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

