

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2018730183

Comunicación CARE

mié 5/09/2018 4:27 p.m.

Cc:Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; Certifica CRC <certifica@crcom.gov.co>; Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO <CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO>;

RADICACION DE SALIDA No. 2018529364

Rad. 2018730183

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



REF: Consulta sobre celebración de contratos de prestación de servicios de comunicaciones.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2018730183, mediante la cual presenta varias consultas en relación entre otras temáticas, con la celebración del contrato de prestación de servicios de comunicaciones.

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 dar respuesta a cada uno de los interrogantes planteados en su comunicación.

1. “¿Cuáles son las leyes y regulaciones que hablan sobre la celebración de los contratos entre usuario y proveedores de servicio móvil celular?”

CRC/ Frente a su consulta comedidamente le informamos que adicional a las disposiciones contenidas en el Código Civil Colombiano, las condiciones que deben ser atendidas por los operadores del servicio de telefonía móvil, para la celebración del contrato, se encuentran dispuestas en 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. Ahora bien, específicamente frente al contrato de prestación de servicios de comunicaciones, móviles en el Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la norma en mención, se establece un contrato marco para la prestación de dichos servicios, así como las condiciones que deben ser atendidas por los operadores para su elaboración y celebración.

2. “¿Cuáles son los requisitos para que se entienda que existe relación contractual entre usuario y proveedor de servicios móviles?”

CRC/ De conformidad con el artículo 1494 del Código Civil Colombiano, el contrato nace por la manifestación de la voluntad de las partes. Es

así como en caso de existir dicha manifestación, se entiende la configuración del negocio jurídico de prestación de servicios de comunicaciones.

3. "¿Si no existe un contrato digitalizado en el operador móvil ni se ha enviado copia alguna ni física ni electrónica del contrato por parte del proveedor de telecomunicaciones aun con requerimientos del usuario se entiende que no existe obligación entonces entre el operador y el usuario en cuanto a las condiciones generales?"

CRC/ No, puesto que tal y como se explicó en el numeral anterior, la fuente de las obligaciones es la manifestación de voluntad de las partes. Al respecto, es de recordar que la misma puede presentarse a través de canales distintos a las oficinas físicas, tal y como es la línea gratuita de atención telefónica del operador. Es así como si bien el operador se encuentra en la obligación de entregar al usuario copia del contrato, y en caso de no hacerlo incurre en un incumplimiento a las obligaciones contenidas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, esto no quiere decir que no se predique la existencia del contrato.

4. "¿Con qué autoridad actuó la CRC para autorizar la desconexión y cesión de contratos por medio de la Resolución CRC 4791 de 2015?"

CRC/ Al respecto es de aclarar que el referido acto administrativo fue proferido solo por la Comisión de Regulación de Comunicaciones en virtud de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, según el cual le corresponde a esta Comisión expedir toda la regulación de carácter general y particular sobre los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; el régimen de acceso y uso de redes, así como en materia de solución de controversias entre los proveedores de redes y servicios de comunicaciones

Es así como atendiendo el alcance de las competencias legales que esta Entidad tiene en materia de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones para establecer requisitos o términos bajo los cuales los operadores utilizan las redes existentes o las instalaciones esenciales de cualquier otro operador de telecomunicaciones, términos dentro de los cuales sólo de manera excepcional se prevé la posibilidad de desconexión de dichas redes, fue expedida la referida Resolución CRC 4791 de 2015 "Por la cual se autoriza una desconexión derivada de la finalización de la operación móvil virtual de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. basada en el acceso a la red de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., se dictan medidas de mitigación tendientes a proteger los derechos de los usuarios y se modifica una asignación de numeración"

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: [encuesta](#). 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 Relacionamento con Agentes

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta

Código Postal: 110231

Bogotá - Colombia

Tel: +57-1-3198300

