


## RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2020806208

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Jue 25/06/2020 2:14 PM

**Para:**

**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>

 1 archivos adjuntos (1 MB)

Respuesta Email Firmado 2020806208 - 25062020.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2020512474

Rad. 202806208

Cod. 4000

Bogotá D.C.



REF. Consulta - Terminación anticipada del contrato de servicios de comunicaciones.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 202806208, mediante la cual presenta unas consultas en relación con la posibilidad de terminación anticipada del contrato de servicios de comunicaciones por parte del proveedor.

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 41 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 su consulta.

A continuación, la CRC procede a pronunciarse respecto de cada uno de los interrogantes planteados en su comunicación:

1. "Un operador ¿Puede terminar los contratos de prestación de servicios fijos a algunos usuarios a fin de liberar capacidad y hacer frente a la congestión general que se está presentando? En caso de ser posible indicar si se requiere informar a una entidad o únicamente relacionarlo en los reportes."

CRC/ No. Al respecto debe saber que 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, consagra el principio de libre elección del usuario, en virtud del cual es este el llamado a elegir el operador, los planes y los servicios, de acuerdo con sus preferencias y necesidades.

En virtud de la libertad de elección con que cuenta el usuario, es este el que acepta libre y voluntariamente las condiciones contractuales ofrecidas por el operador para la prestación de los servicios de comunicaciones. Las cuales no pueden ser modificadas unilateralmente por el operador sin contar con el consentimiento del usuario, puesto que, tal como lo dispone el Código Civil Colombiano, en su artículo 1602 que el contrato es ley para las partes.

Esto ha sido ampliamente soportado por la jurisprudencia colombiana, al señalar que la modificación unilateral de las condiciones pactadas en el contrato vulnera el derecho a la autonomía de la voluntad. Al respecto la Corte Constitucional en Sentencia T 423 de 2003 ha manifestado:

"Para la Corte es claro que la alteración de los términos contractuales operada de manera unilateral por alguna de las partes desconoce la regla básica de los contratos "el contrato es ley para las partes" o pacta sunt servanda y constituye un atentado contra el derecho fundamental a la autonomía de la voluntad en relación con el contrato. En este sentido, el derecho a que los términos del contrato no sean alterados de manera unilateral por una de las partes integraría el contenido del derecho fundamental a la autonomía privada, precisamente por tratarse de una de las típicas situaciones que se encuentran dentro de su ámbito de protección. Lo anterior implica que, por regla general, cualquier modificación del contrato debe estar sometido al concurso de voluntades o consentimiento de las partes."

En línea con lo anterior, es de mencionar que el artículo 2.1.3.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone la prohibición a los operadores de modificar las condiciones acordadas con el usuario. Es así como, SI NO SE PRESENTA UN INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO EN SUS OBLIGACIONES, EL OPERADOR SOLO PODRÁ INTERRUMPIR EL SERVICIO AL VENCIMIENTO DEL PLAZO CONTRACTUAL, puesto que tal y como lo señala el artículo 2.1.8.3 de la norma en mención, solo en los casos en que medie solicitud del usuario que celebró el contrato, podrá operar una terminación anticipada. Por el contrario, si el usuario no acepta dicha terminación anticipada, el operador se encuentra en la obligación de cumplir el contrato en los términos y condiciones pactados hasta el por el vencimiento del plazo.

2. "En caso de no ser posible. ¿Cuáles son las causales por las que podría un operador terminar contratos de manera unilateral a sus usuarios?"

CRC/ Tal y como se mencionó en el numeral anterior del presente concepto, el operador podrá dar terminación al contrato de servicios de comunicaciones celebrado con un usuario al vencimiento del respectivo plazo contractual, ante el incumplimiento por parte del usuario de sus obligaciones cuando en el contrato se haya dispuesto que este conlleva a su terminación; o cuando el usuario acepte previa y expresamente terminar el contrato previo al vencimiento del plazo pactado en el mismo.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier

aclaración adicional que requiera.

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

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

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

