

Rad. 2020301297
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2020522168
Fecha: 13/11/2020 12:50:27 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



REF: Indagación 110016102955201904181

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2020301297, mediante la cual solicita *"se sirva ilustrar al despacho acerca de los documentos en donde se encuentra la regulación de los contratos de telefonía celular, sean prepago o postpago; principalmente le interesa al despacho conocer si se permiten los contratos de telefonía celular bajo la modalidad verbal a través de línea telefónica y en caso afirmativo que documentos debe conservar la empresa de telefonía celular para demostrar que efectivamente éste se celebró de esa forma y con quien se dice que se contrató"*.

Al respecto en primer lugar es de mencionar que, de conformidad con el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 -modificado por el artículo 27 de la Ley 1978 de 2019-, es derecho del usuario de servicios de comunicaciones, que las condiciones pactadas con el operador a través de sistemas como call center, le sean confirmadas por escrito, en medio físico o digital, de acuerdo con su elección, en un plazo no superior a 30 días. Dispone dicha norma que, el usuario podrá presentar objeciones a las mismas, durante los 15 días siguientes a su notificación.

De conformidad con lo anterior se evidencia como el legislador en el artículo que reglamenta el régimen jurídico de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones, reconoce que los contratos de prestación de dichos servicios pueden ser celebrados a través de la línea telefónica de atención al usuario -call center.

Ahora bien, en línea con lo anterior es de mencionar en segundo 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, el usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario decidirá si quiere recibir la información correspondiente al servicio que le es prestado, a través de medio físico o electrónico.

Finalmente, es de indicar que, el Anexo 2.3. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, contiene los Formatos de los Contratos Únicos De Prestación de Servicios de Comunicaciones, el cual establece que:

"El proveedor deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:

- a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario.*
- b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor, ingresando con su cuenta de usuario."*

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

Cordial Saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres