

Rad. 2024821576
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2024532539
Fecha: 18/10/2024 17:57:57
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

REF: ACLARACIÓN SOBRE EL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado CRC No. 2024821576, mediante la cual solicita información relacionada con el diligenciamiento del apartado de cláusulas de permanencia mínima del Contrato Único de Servicios Fijos, establecido en la Sección 2 del Capítulo 5 del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Con el ánimo de dar respuesta a su petición, es importante aclarar que, de conformidad con las leyes 1341 de 2009¹ y 1369 de 2009², modificadas por la Ley 1978 de 2019³, la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora, así como de las diferentes clases de servicios postales.

Previo a dar respuesta a sus interrogantes es pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 del 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Una vez aclarado lo anterior, dentro del plazo dispuesto por la ley, procedemos a dar respuesta a la solicitud remitida por usted, en los siguientes términos:

1. Inquietud relacionada con el diligenciamiento del apartado de cláusulas de permanencia mínima del Contrato Único de Servicios Fijos, cuando el operador no maneja cláusulas de permanencia. Específicamente, el ISP pide claridad sobre los siguientes apartados del modelo del contrato que adjunta a través de las siguientes imágenes:

a) Ilustración 1	b) Ilustración 2
-------------------------	-------------------------

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del _____. El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial. *	cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente <table border="1"><tr><td>Valor total del cargo por conexión</td><td>\$ _____</td></tr><tr><td>Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión</td><td>\$ _____</td></tr><tr><td>Fecha de inicio de la permanencia mínima</td><td>____/____/____</td></tr><tr><td>Fecha de finalización de la permanencia mínima</td><td>____/____/____</td></tr></table> Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes <table border="1"><tr><td>Mes 1</td><td>Mes 2</td><td>Mes 3</td><td>Mes 4</td><td>Mes 5</td><td>Mes 6</td></tr><tr><td>\$ _____</td><td>\$ _____</td><td>\$ _____</td><td>\$ _____</td><td>\$ _____</td><td>\$ _____</td></tr><tr><td>Mes 7</td><td>Mes 8</td><td>Mes 9</td><td>Mes 10</td><td>Mes 11</td><td>Mes 12</td></tr><tr><td>\$ _____</td><td>\$ _____</td><td>\$ _____</td><td>\$ _____</td><td>\$ _____</td><td>\$ _____</td></tr></table>	Valor total del cargo por conexión	\$ _____	Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$ _____	Fecha de inicio de la permanencia mínima	____/____/____	Fecha de finalización de la permanencia mínima	____/____/____	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Valor total del cargo por conexión	\$ _____																																
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$ _____																																
Fecha de inicio de la permanencia mínima	____/____/____																																
Fecha de finalización de la permanencia mínima	____/____/____																																
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6																												
\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____																												
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12																												
\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____																												

Para dar respuesta a su inquietud es preciso aclarar que de acuerdo con el artículo 2.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 el cual señala que en las cláusulas de permanencia mínima para servicios fijos el operador tiene la posibilidad de ofrecer al usuario la posibilidad de contratar los servicios sin permanencia mínima, informándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.

Además, es importante mencionar que el contrato único para la prestación de los servicios fijos de telefonía, internet o televisión por suscripción, es un modelo que los ISP pueden utilizar para redactar estos documentos, adaptándolos siempre a la oferta de sus servicios y las necesidades de sus usuarios. En este sentido, y teniendo en cuenta el principio de la autonomía privada de la voluntad¹, la CRC en el artículo 2.5.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 señaló expresamente que se brindó un modelo que da la posibilidad de establecer los elementos esenciales del contrato y las condiciones particulares del servicio, las cuales pueden ser elegidas por el usuario y ofrecidas libremente por el operador de acuerdo con la ley y la regulación.

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

Cordial saludo,
MARIANA

SARMIENTO
ARGUELLO

Firmado digitalmente por
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Fecha: 2024.10.18 19:17:56 -05'00"

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinador de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Isabella Russi
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

¹ Que consiste en el poder que tienen los particulares para autorregular sus propios intereses y determinar el contenido de los negocios jurídicos celebrados, dentro de las distintas relaciones económico-sociales en que se manifiestan. (Fuente: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/Deradm/article/download/3687/3869?inline=1#:~:text=El%20principio%20de%20la%20autonom%C3%ADa%20de%20la%20voluntad%20consiste%20en,sociales%20en%20que%20se%20manifiestan.>)