



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2024822209

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Fecha Mar 22/10/2024 12:13 PM

Para JUAN.SALAZAR@CYBERLAW.DIGITAL <JUAN.SALAZAR@CYBERLAW.DIGITAL>

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones
<comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM
<ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>

RADICACION DE SALIDA No. 2024532810

Rad. 2024822209

Cod. 4000

Bogotá D.C



ASUNTO: CONSULTA SOBRE DERECHO DEL USUARIO A AÑADIR SERVICIOS SIN CANCELAR EL CONTRATO VIGENTE

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2024822209, mediante la cual nos realiza una serie de preguntas.

Inicialmente le informamos que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones en adelante RPU expedido por esta Entidad se encuentra contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo link comparto a continuación:

https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse 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 (CPCACA) y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Así las cosas, mediante la presente comunicación, la CRC se permite aclarar y responder, de manera general, los puntos de su comunicación que se encuentran relacionados directamente con las funciones que ostenta.

Inicia su solicitud poniendo de presente el siguiente caso:

1. Una persona tiene contratado el paquete de Internet + Telefonía.
2. El Cliente desea añadir al paquete actual el servicio de Televisión por Suscripción.
3. El PRST ETB menciona que no es posible añadirle el servicio de televisión por suscripción, debido que el cliente debe terminar su paquete actual y contratar uno nuevo con cláusula de permanencia.
4. Es de aclarar que la persona y la instalación no tiene problemas técnicos, así mismo, el cliente en el pasado tuvo TV por suscripción de ETB pero la canceló por solicitud de la ETB, debido a cambio de plataforma.

Con el fin de dar respuesta a los interrogantes, los mismos serán abordados en el orden propuestopor usted, advirtiéndole que los mismos guardan coherencia temática, así:

1. ¿Resultaría discriminatorio que ETB exija al usuario terminar su contrato con el paquete actual, para luego contratar un nuevo paquete añadiendo el servicio de TV por suscripción?
2. Bajo la regulación vigente, ¿resulta legalmente aceptable o autorizado que el PRST pueda exigir al usuario la terminación de un paquete de servicios, para que contrate o adicione otros servicios?
3. ¿Existe una violación a los derechos del usuario en la que un PRST exija cancelar el contrato vigente para añadir un servicio (como el de TV por suscripción) en su actual paquete de servicio?

RTA CRC/ Para responder a sus inquietudes, es necesario tener en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.1.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 2.1.3.2. MODIFICACIONES AL CONTRATO. Los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas con el usuario, ni pueden imponer o cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. Si ocurre alguna de estas situaciones, el usuario tiene derecho a terminar el contrato, incluso en aquellos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquel 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”.

Hay que precisar que el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) no podrá modificar los términos acordados en el contrato suscrito con el usuario, ni puede imponer o cobrar servicios respecto de los cuales el usuario no haya dado su consentimiento de manera expresa. De darse esta situación sin el consentimiento del usuario, dicho usuario puede terminar el contrato suscrito.

Ahora bien, en el evento en que el usuario quiera adicionar un nuevo servicio al contrato vigente, como es el servicio de TV por suscripción, la regulación dispone en su artículo 2.1.10.3, lo siguiente:

“ARTÍCULO 2.1.10.3. SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS. Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 5151 de 2017. El nuevo texto es el siguiente: Cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, el operador le entregará copia del contrato actualizado en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar, dentro del periodo de facturación siguiente”. (NFT)

Así pues y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.1.10.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 el usuario tiene el derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados. En ese evento el nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación, y deberá presentar la solicitud de modificación al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación.

Es así que a más tardar durante el periodo de facturación siguiente a aquel en que se efectuó la modificación, el operador entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.

La normativa anteriormente señalada regula de forma clara la posibilidad que tienen los usuarios de hacer la solicitud de otros servicios a los inicialmente contratados y a tener el derecho de hacer modificaciones en cualquier momento a los planes con los cuales son prestados los servicios, la cual se enmarca dentro de la situación puesta a consideración en su solicitud.

En lo que tiene que ver con cláusulas de permanencia en servicios fijos, de señalar que el artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, regula el tema, cuya definición es: “Estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, por medio de la cual el usuario que celebra el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en ningún caso se constituirán en multas o sanciones. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año y no podrá renovarse ni prorrogarse”.

Ahora bien, a continuación, se describe la forma en la que debe establecerse las cláusulas de permanencia en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones:

ARTÍCULO 2.1.4.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS. La cláusula de permanencia mínima solo puede ser incluida cuando el usuario la haya aceptado y el operador le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le difiera el pago del mismo.

Este valor únicamente incluye los costos asociados a la conexión e instalación del servicio. Si se prestan varios servicios sobre una misma red de acceso, este cargo corresponde al valor de la conexión e instalación de 1 servicio, más los costos incrementales en que pueda incurrir el operador por conectar los otros servicios a la red de acceso común. Esta cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima no puede ser superior a 12 meses.

El operador deberá ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar 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.

En el momento de la instalación del servicio el operador deberá informar al usuario sobre los elementos que suministra para dicha instalación.

Cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima, el usuario encontrará la siguiente información en el contrato y en su factura mensual: (i) el valor total del cargo por conexión; (ii) la suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión; (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima. Adicionalmente, en la factura encontrará el valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo período de facturación. En el contrato encontrará dicho valor para todos los períodos de facturación.

La información de que trata el inciso anterior, podrá ser consultada por el usuario en cualquier momento a través de los medios de atención del operador.

Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del período de permanencia mínima, solo deberá pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, la cual el operador deberá descontar mensualmente de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado.

Por lo anterior, en la regulación se establece claramente las condiciones y limitaciones para la inclusión de cláusulas de permanencia mínima en los contratos de servicios fijos, así como los derechos y obligaciones del usuario y el operador en caso de terminación anticipada del contrato, por lo que lo invitamos a que revise las condiciones en que fueron pactadas en el contrato dichas cláusulas.

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

Finalmente, le solicitamos diligenciar la encuesta haciendo clic en el siguiente enlace: [encuesta](#). La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

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

atencioncliente@crcom.gov.co

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Tel: +57 601 3198300
Bogotá - Colombia



Cuida el medio ambiente,
no imprimas este correo si
no es necesario.

Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.