



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.01.17 14:28:43 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2025500730
Fecha: 17/01/2025 9:23:36 A. M.
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y
COMPETENCIA

Rad. 2024825978
Cod. 2000
Bogotá, D.C.



REF: SOLICITUD CONTRATO RESOLUCION 5050 2016 / RESOLUCION 7356 2024 O VIGENTES

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado CRC No. 2024825978, mediante la cual solicita el envío del Contrato Único de Servicios Fijos para la vinculación sus clientes, específicamente sobre el servicio de internet, 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.



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

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 Contrato Único de Servicios Fijos para la vinculación sus clientes sobre el servicio de internet:

Para dar respuesta a su inquietud, 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 voluntad, 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 este sentido, a continuación, se anexa el enlace donde puede consultar el Contrato Único de Servicios Fijos:

https://www.crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/contrato%20%C3%BAnico%20de%20servicios%20fijos/contrato_postpago_fijos2.pdf

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: 2025.01.17 15:23:53 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Isabella Russi
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto