


## RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2021803631

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Lun 5/04/2021 11:22 AM

**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 2021803631 - 5042021.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2021506875

Rad. 2021803631

Cod. 4000

Bogotá D.C.



REF. Derecho de Petición

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2021803631, mediante la cual presenta unas consultas en relación con la posibilidad de terminación anticipada del contrato de servicios de comunicaciones por parte del operador.

### 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 1341 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. "¿En qué eventos un prestador de servicios de televisión cableada por suscripción e internet fijo puede terminar unilateralmente el contrato de prestación de servicios suscrito con los usuarios?"

CRC/ 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 operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente cuando el usuario no dé cumplimiento a sus obligaciones o al vencimiento del plazo contractual.

2. ¿Un prestador de servicios de televisión cableada por suscripción e internet fijo puede terminar unilateralmente el contrato de prestación de servicios suscrito con los usuarios cuando acredite que técnicamente no puede prestar los servicios contratados?

CRC/ Al respecto debe saber que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, 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.

Ahora bien, específicamente frente a su pregunta, es de aclarar que el operador podrá terminar el contrato de forma anticipada cuando acredite que técnicamente no puede prestar los servicios contratados, EN LOS CASOS EN QUE SE TRATE DE UN TRASLADO DEL SERVICIO POR CAMBIO DE DOMICILIO DEL USUARIO O POR LA OCURRENCIA DE EVENTO DE FUERZA MAYOR O CASO

FORTUITO.

3. Si el operador acredita la imposibilidad de prestar los servicios contratados en óptimas condiciones y con los índices de calidad requeridos, ¿Puede terminar unilateralmente el contrato de prestación de servicios?

CRC/ Si, pero solo en los casos en que se trate de un traslado del servicio por cambio de domicilio del usuario o por la ocurrencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito.

4. Si a pesar de que el operador no puede garantizar la disponibilidad y la calidad de los servicios contratados y el usuario decide continuar con el contrato de prestación de servicios ¿Cómo se entiende aceptadas por el usuario las condiciones de prestación de estos servicios?

CRC/ En atención a 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, SOLO SE ENTENDERÁN ACEPTADAS LAS NUEVAS CONDICIONES, CUANDO EXISTA CONSENTIMIENTO PREVIO Y EXPRESO POR PARTE DEL USUARIO.

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

