



Digitally signed by  
SÁRMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.03.14 11:39:58 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Rad. 2023803789  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

<b>CRC</b> Radicación: 2023505531 Fecha: 13/03/2023 10:48:20 P. M. Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
--



## REF. Modificación contrato de condiciones uniformes

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación, recibida del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, radicada internamente bajo el número 2023803789, mediante la cual solicita información sobre el contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía e internet y televisión por suscripción.

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 las Leyes 1341 de 2009 y 1369 del mismo año 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.

### 1. Deberes de los usuarios

El régimen de protección al consumidor de servicios de telecomunicaciones establece como un deber de los usuarios, en el numeral 2.1.2.2.7 del artículo 2.1.2.2 de la Resolución 5050 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017:

*"Hacer uso adecuado de las redes, de los servicios y de los equipos necesarios para la prestación de los mismos."*

Ese deber de los usuarios como norma imperativa, de orden público económico, se entiende incorporada en los contratos, tal como lo establece el artículo 38 de la Ley 153 de 1887.



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

A su vez, debe resaltarse que la manera en qué la empresa prestadora exige esa obligación general de los usuarios se rige por el respectivo contrato celebrado con su usuario.

Debe resaltarse que el texto del Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía e Internet y Televisión por Suscripción, contemplado en el numeral 2.3.2 del Anexo 2.3. del Título ANEXOS TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuenta con la posibilidad de ser adaptado a las condiciones de prestación del servicio del respectivo operador. Así el numeral 2.3.2 del Anexo 2.3. del Título ANEXOS TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone expresamente que el contrato puede contemplar estipulaciones específicas en lo concerniente al espacio de libre disposición y las condiciones comerciales. En ellas el prestador puede establecer las condiciones que caracterizan su servicio y establecer obligaciones propias de su operación, como enfatizar el deber del usuario de hacer uso adecuado de los equipos a su cargo y las consecuencias de ese incumplimiento.

## 2. Incrementos de la Tarifa proporcionales al IPC

Para atender su consulta sobre los incrementos anuales de la tarifa, resulta importante resaltar lo ordenado por el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, que establece:

*"Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley.*

**Parágrafo.** *La CRC hará énfasis en la regulación de mercados mayoristas."*

De acuerdo con esa disposición, las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones pueden fijar libremente los precios de sus servicios a los usuarios, quienes cuentan con la libertad de comparar las condiciones ofrecidas por los diferentes operadores y aceptar aquellas que se ajusten a sus restricciones y preferencias.

Adicionalmente, uno de los elementos en que los operadores pueden ajustar sus condiciones de servicios son las condiciones contractuales que ofrecen, tanto para distinguir sus servicios y administrar su relación con sus usuarios<sup>1</sup>, como para reducir los costos de transacción<sup>2</sup>. Entre las cuales se encuentran la determinación de la metodología para el incremento anual del precio del servicio.

<sup>1</sup> Bebchuk, L. A., & Posner, R. A. (2005). One-sided contracts in competitive consumer markets. *Michigan Law Review*, 104, 827.

<sup>2</sup> Klein, B. (1980). Transaction cost determinants of "unfair" contractual arrangements. *The American Economic Review*, 70(2), 356-362.

El régimen de protección al consumidor de las telecomunicaciones refuerza la facultad de elegir del usuario cuando dispone, en el numeral 2.1.2.1.2. del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, que es un derecho del usuario:

*"Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente."*

Así, cada usuario cuenta con el derecho a conocer siempre las tarifas de los servicios que consume, los límites anuales a los incrementos a las tarifas y a estar informado previamente a su aplicación de los incrementos que el operado realice dentro de los límites establecidos contractualmente.

En el mismo sentido el artículo 2.1.10.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, se ordena:

*"En el contrato debe indicarse claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, indicando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación. Estas modificaciones únicamente aplican una vez se den a conocer al usuario, para esto deberá ser informado del incremento por la misma vía en que recibe su factura, al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación, inmediatamente anterior al periodo en que será aplicada la modificación."*

*En caso de que la nueva tarifa no se ajuste a sus necesidades o posibilidades, el usuario podrá terminar el contrato, pagando las sumas que adeude.*

*Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima."*

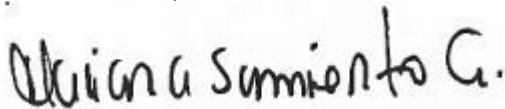
De acuerdo con esa disposición, en el contrato que el usuario ha aceptado deben indicarse claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, señalando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación. Antes de aplicar estos incrementos el operador debe informarlos al usuario por la misma vía en que recibe la factura y con al menos 5 días hábiles de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso.

Debe resaltarse que en caso de que la nueva tarifa no se ajuste a las necesidades o posibilidades del usuario, este puede terminar el contrato, pagando las sumas que adeude al operador. Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

En ese sentido, el texto del Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía e Internet y Televisión por Suscripción, contemplado en el numeral 2.3.2 del Anexo 2.3. del Título ANEXOS TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que su texto se puede modificar en lo concerniente al el espacio de libre disposición y las condiciones comerciales, en las cuáles se puede establecer las condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, como el mecanismo de actualización de precios anual que se aplicará. Para modificar el contrato se requiere el consentimiento expreso del usuario y cumplir con el requisito de informar la modificación respectiva a esta Comisión.

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

Cordial Saludo,



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero

Revisó: Víctor Andrés Sandoval