



Rad. 2023806366  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.05.03 11:18:21 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

<b>CRC</b> Radicación: 2023509312 Fecha: 2/05/2023 11:18:10 P. M. Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
---



## REF. Cláusulas no autorizadas

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2023806366, mediante la cual consultas sobre las cláusulas no autorizadas.

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. ¿Me confirma que establece la cláusula de cumplimiento no autorizada?

El régimen regulatorio de los servicios de comunicaciones, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 7 de la Resolución 5111 de 2017, define el Contrato de Prestación del Servicio de Comunicaciones como:

*"Acuerdo de voluntades entre el usuario, y el proveedor de servicios de comunicaciones u operador del servicio de televisión por suscripción, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de los servicios de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.*

*Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato."*

Adicionalmente, el artículo 2.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 7 de la Resolución 5111 de 2017, contiene una serie de cláusulas prohibidas en el contrato de prestación del servicio de comunicaciones:

*En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no pueden incluirse disposiciones que establezcan límite alguno de los derechos o generen obligaciones adicionales a las descritas en el presente Régimen. De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que:*

**2.1.3.1.1.** *Eliminen o limiten la responsabilidad de los operadores.*

**2.1.3.1.2.** *Limiten el derecho del usuario a elegir libremente los operadores, planes, servicios y equipos; o establezcan acuerdos de exclusividad.*

**2.1.3.1.3.** *Permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usuario o al vencimiento del plazo del contrato, casos en los cuales el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente.*

**2.1.3.1.4.** *Impliquen la renuncia a alguno de los derechos como usuario.<sup>1</sup>*

**2.1.3.1.5.** *Otorguen al operador plazos adicionales a los dispuestos en este Régimen o en cualquier otra norma, o contraríen los plazos aquí definidos.*

**2.1.3.1.6.** *Impidan que el usuario termine el contrato o sea indemnizado cuando el operador incumpla sus obligaciones.*

**2.1.3.1.7.** *Permitan el cobro de sanciones, compensaciones o indemnizaciones cuando el usuario dé por terminado el contrato.*

**2.1.3.1.8.** *En los contratos de prestación de servicios móviles no se pueden pactar cláusulas de permanencia mínima.*

**2.1.3.1.9.** *Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del usuario.*

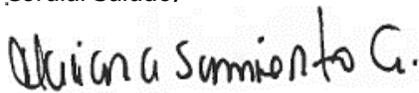
**2.1.3.1.10.** *Presuman cualquier manifestación de voluntad por parte del usuario.*

**2.1.3.1.11.** *Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente.*

*Cuando en el contrato o en cualquier otro documento que suscriba el usuario, se encuentre alguna de estas disposiciones o cualquiera prohibida por el Estatuto del Consumidor, las mismas no tendrán efecto alguno.”*

De acuerdo con esa regla resultan prohibido la inclusión de alguno de los contenidos establecidos en la normativa anteriormente transcrita.

Cordial Saludo.



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero/ Revisó: Víctor Andrés Sandoval

<sup>1</sup> Numeral modificado por el artículo [7](#) de la Resolución 6242 de 2021.