



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2023.08.11 17:30:05 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2023709098
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC Radicación: 2023517552 Fecha: 11/08/2023 5:04:18 P. M. Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



REF. Solicitud Contrato de Condiciones Uniformes

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación radicada internamente bajo el número 2023709098, mediante la cual presenta una solicitud relacionada con el contrato de condiciones uniformes.

Previo a referirnos sobre el 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 y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por las normas vigentes. 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 los mismos 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.

Para atender su consulta se debe considerar que la Resolución CRC 5050 de 2016, en su artículo 2.5.2.1, adicionado por el artículo 1 de la Resolución 5151 de 2017, estableció:

"La Sección 2 del Capítulo 5 tiene por objeto regular el contenido y formato del contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, a fin de garantizar que el mismo constituya una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos.

El Formato 2.3.2. contenido en el Anexo 2.3 de "Anexos Título II" recoge los principales aspectos de la relación operador-usuario, respetando la autonomía de la voluntad de las partes, en cuanto a 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."

De esta manera y como una medida de protección al consumidor de servicios de comunicaciones la CRC adoptó un modelo de contrato único para la prestación de esos servicios. A su vez, es importante recordar que el formato 2.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 5 de la Resolución 6890 de 2022, dispone que:

"Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores del servicio de televisión por suscripción se encuentran en la obligación de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Anexo, el cual aplica para servicios contratados bajo la modalidad pospago.


Únicamente podrán realizarse modificaciones al modelo de contrato contenido en el presente Anexo, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor u operador, la numeración del contrato, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor u operador, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, el diligenciamiento de la cláusula de permanencia mínima y el color del encabezado de cada módulo."

De acuerdo con el contenido de la disposición transcrita, es posible modificar el formato de contrato en el espacio de libre disposición y de las condiciones comerciales. Con lo cual el operador puede establecer condiciones comerciales especiales y pactar con su usuario condiciones sobre los derechos que este cuenta con capacidad de disponer, recordando que sus derechos como usuario no son de libre disposición.

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

Cordial Saludo,

SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA



Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2023.08.11 17:55:19 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero
Revisó: Víctor Andrés Sandoval