

2023709225
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2023517795
Fecha: 16/08/2023 8:45:34 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES

REF. Derecho de petición de interés particular

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación radicada internamente bajo el número 2023709225, mediante la cual presenta una solicitud relacionada con el contrato de servicios de comunicaciones.

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.

1. ¿Los cambios de domicilio por voluntad del usuario se consideran modificaciones contractuales y en tal sentido se debe surtir el trámite descrito en la cláusula denominada modificación por parte de los usuarios?
2. ¿Si un usuario sin autorización y sin informarle al operador se traslada de domicilio e instala los equipos en un predio distinto al señalado en el contrato, incurre en el incumplimiento de sus obligaciones como usuario?

Sobre el particular, le indicamos que cuando el usuario cambie su domicilio y, por razones técnicas o falta de cobertura, el operador no pueda seguir prestándole el servicio contratado en el nuevo lugar de domicilio, habrá lugar a la terminación del contrato, salvo que el usuario decida ceder su contrato a una tercera persona, a través de los medios electrónicos idóneos.

Si se da la terminación del contrato y el usuario tiene una cláusula de permanencia mínima vigente, deberá pagar las sumas adeudadas asociadas a dicha cláusula de forma proporcional al tiempo que le falta para terminarla.



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2023-08-16
09:22:33 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

Recuerde que cuando un usuario ha solicitado el traslado de los servicios a un nuevo domicilio no estipulado en el contrato y el operador no posee cobertura o disponibilidad técnica en el nuevo lugar de prestación de los servicios, el traslado no podrá efectuarse y este cambio implicará una modificación de las condiciones contratadas por parte del usuario y, en consecuencia, la terminación del contrato.

El usuario siempre debe tener en cuenta las áreas de cobertura de su operador, las cuales deben ser informadas en el contrato o a través de mapas interactivos que debe disponer el operador en su página web.

De esta forma, para ejercer el derecho al cambio de domicilio el usuario debe informar al prestador del servicio de comunicaciones esa circunstancia, razón por la cual la acción unilateral de trasladar los equipos necesarios para recibir el servicio a otro lugar se considera incumplimiento del contrato.

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: 2023.08.16 10:26:34
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero
Revisó: Víctor Andrés Sandoval