



Rad. 2023815588  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.



Digitally signed by  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.10.13 14:24:31 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

<b>CRC</b> Radicación: 2023522813 Fecha: 13/10/2023 2:19:11 P. M. Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
---



## REF. Contrato de prestación del Servicio

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación radicada internamente bajo el número 2023815588, mediante la cual informa sobre la modificación de su contrato de prestación de servicios.

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.

Sobre su solicitud se recuerda que el artículo 2.5.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece, en su inciso segundo:

*"Los formatos adoptados mediante el presente CAPÍTULO recogen los principales aspectos de la relación proveedor-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 proveedor de acuerdo con la ley y la regulación."*

En ese sentido, no se observa que el modelo de contrato enviado a esta Comisión contenga alguna disposición no permitida en el ordenamiento regulatorio.

En relación con la cláusula de permanencia mínima, debe recordarse que el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 la define como la:

*"Estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, por medio de la cual el usuario que celebra el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en*

*ningún caso se constituirán en multas o sanciones. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año y no podrá renovarse ni prorrogarse. (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9. Modificada por la Resolución CRC 4930 de 2016)”*

En relación con la valides de su estipulación, se debe resaltar que el artículo 2.1.4.1, modificado por el artículo 2 de la Resolución 5586 de 2019, de la Resolución CRC 5050 de 2016 determina que:

*La cláusula de permanencia mínima solo puede ser incluida cuando el usuario la haya aceptado y el operador le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le difiera el pago del mismo. Este valor únicamente incluye los costos asociados a la conexión e instalación del servicio. Si se prestan varios servicios sobre una misma red de acceso, este cargo corresponde al valor de la conexión e instalación de 1 servicio, más los costos incrementales en que pueda incurrir el operador por conectar los otros servicios a la red de acceso común.*

*Esta cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima no puede ser superior a 12 meses.*

*El operador deberá ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar sin permanencia mínima, informándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.*

*En el momento de la instalación del servicio el operador deberá informar al usuario sobre los elementos que suministra para dicha instalación.*

*Cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima, el usuario encontrará la siguiente información en el contrato y en su factura mensual: (i) el valor total del cargo por conexión; (ii) la suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión; (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima. Adicionalmente, en la factura encontrará el valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo periodo de facturación. En el contrato encontrará dicho valor para todos los periodos de facturación.*

*La información de que trata el inciso anterior, podrá ser consultada por el usuario en cualquier momento a través de los medios de atención del operador.*

*Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo deberá pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, la cual el operador deberá descontar mensualmente de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado.*

De acuerdo con esa regla la cláusula de permanencia mínima debe ser aceptada por cada usuario en cada caso, y el operador debe informar, tanto en el contrato como en su factura mensual la información relativa a:

- El valor total del cargo por conexión;
- La suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión;
- Las fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima.
- El valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo periodo de facturación.

Por último, recordamos que el numeral 2.3.1 del Anexo 2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 39 de la Resolución 6242 de 2021, dispone que el modelo de contrato o cualquier modificación debe ser presentada a la CRC a través del SIUST.

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: 2023.10.13 15:11:18  
-05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero

Revisó: Víctor Andrés Sandoval