

Carrera 8 No 20 – 70 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Código Postal: 110311  
Conmutador: 242 2000

Bogotá, 18 de febrero de 2021

**AC-DRRI-027-2021**  
**CECO: AC030**

**CARLOS LUGO SILVA**  
DIRECTOR EJECUTIVO  
**COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES**  
Calle 59A Bis No. 5-53 Edificio Link Siete Sesenta, Piso 9  
revisio\_n\_ran@crcom.gov.co  
Ciudad

**Asunto:** Propuesta Regulatoria de ETB para modificar el artículo 2.1.4.1. dentro del proyecto “*Digitalización del Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones*”.

Respetado doctor Lugo,

En atención al proyecto regulatorio citado en el asunto, de la manera atenta y en forma respetuosa la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., en adelante ETB, se permite solicitar a la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- que revise y modifique el alcance del actual artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo la siguiente propuesta de redacción:

**ARTÍCULO 2.1.4.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS.** *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, salvo lo previsto en el párrafo del presente artículo.*

*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.*

**PARÁGRAFO:** *Las partes sólo podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima, en los términos y condiciones del presente artículo, para el caso en que el proveedor otorgue un descuento o difiera el pago del valor del cargo de conexión, con ocasión del cambio de domicilio del cliente o cuando este solicite la ampliación de los servicios contratados y el operador daba incurrir con costos adicionales para la conexión del nuevo servicio o en un nuevo aprovisionamiento.*

Frente a lo anterior, es primordial tener en cuenta que la prestación de los servicios fijos implica la instalación física de la red del operador en el inmueble donde reside o habita el usuario, razón por la que la dirección donde se ejecuta el contrato hace parte del objeto contractual del mismo, pues es un aspecto de tal relevancia que condiciona el servicio que va a contratar el usuario desde su valor, y la tecnología con la que se presta, hasta su cobertura.

Ahora, cuando el usuario decide cambiar su domicilio, de manera unilateral está modificando el lugar donde se ejecuta la prestación del servicio, aspecto que surge a la vida contractual como un imprevisto para el operador, es una alea que sólo tendrá tratamiento una vez conocida<sup>1</sup>, pues el “servicio contratado” tiene unas características que lo componen, que de

---

<sup>1</sup> En Resolución SIC 68548 de 2020 la SIC señala expresamente: “Así las cosas, se evidencia que no le asiste la razón al usuario al pretender la exoneración del cobro proporcional de la cláusula (sic) de permanencia, toda vez que, de conformidad con el contrato celebrado por las partes, el lugar de ejecución del contrato era la Calle 16 No. 21-52 en la ciudad de Bucaramanga, y no en otra dirección o ciudad diferente a la anotada. En ese sentido, mal podría imputarse responsabilidad al operador, por un supuesto incumplimiento del contrato, toda vez que la decisión de trasladar el servicio proviene del usuario y en ese sentido solo éste debe asumir las consecuencias de un traslado que es físicamente inviable debido a circunstancias técnicas que no previó el contrato celebrado entre las partes, pues como ya se dijo, el hecho del traslado no tenía porque (sic) conocerlo el operador al momento de 07-07.7-F-020-v.6

Carrera 8 No 20 – 70 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Código Postal: 110311  
Conmutador: 242 2000

modificarse cambian sus condiciones, al punto que puede comprometer la totalidad de los aspectos, es decir, es posible que mantengan los sujetos contractuales, pero el objeto del contrato se afecta de tal manera que se sustituye completamente la obligación anterior por una nueva.

En efecto, la expresión el “servicio contratado” no se trata sólo la expresión general de servicio -telefonía, internet y/o televisión- sino de las condiciones y características que los individualizan, lo que implica que para que se trate de la misma obligación debe conservar todos sus caracteres generales y específicos, esto es, que no se modifiquen ninguno de los componentes que los particularizan, pues si hay reemplazo parcial o total no se puede señalar que sea la continuación de la obligación anterior, sino que se trata de otra, máxime cuando el lugar donde se presta el servicio tiene la envergadura de permear todas sus características, al punto de generar una novación, pues el servicio prestado en el lugar inicial se termina y, se inicia en el nuevo lugar establecido por el usuario con un cambio de características y especificaciones, es más, desde el punto de vista físico hay que proveer una nueva instalación, pues es imposible replicar la que se hizo en el domicilio anterior en la nueva locación, luego se debe realizar todo el procedimiento de cableado desde el punto fijado de manera externa en una copropiedad o en la calle hasta el inmueble del usuario con todas sus maniobras de alistamiento, esto es, el acondicionamiento físico más la pareación de los servicios en las plataformas.

Justamente, aspectos como el estrato del inmueble, la posibilidad de mantener el mismo número de abonado para el servicio de tecnología, la velocidad contratada para el servicio de internet, la tecnología del servicio y, las condiciones de la oferta en general permean e impactan de manera trascendental la relación entre el proveedor y el usuario cuando hay una solicitud de cambio de domicilio o traslado, pues lo anterior implica:

- a. Que para prestar el servicio se deba instalar nuevamente los servicios en el nuevo inmueble del cliente, aspecto que adquiere preponderancia pues por cuestiones físicas no es posible replicar la instalación de un inmueble en otro, los elementos no pueden ser los mismos y deben ser sufragados por el proveedor del servicio pues se trata de una nueva conexión.
- b. Que el valor del contrato se afecte por cambio de estrato. Si el nuevo domicilio del usuario no corresponde al mismo estrato del anterior, la oferta económica cambia, en la medida que dentro de la libertad tarifaria existente el proveedor puede establecer un precio estratificado dentro de los servicios que ofrece, en consecuencia, el valor podría ir a la baja si se cambia de un estrato 4 a 2, o el valor podría incrementarse si se cambia de un estrato 4 a 5.
- c. El número del abonado puede cambiarse. En efecto, no en todos los casos es posible mantener el mismo número de línea para la prestación del servicio fijo de telefonía<sup>2</sup> por razones técnicas.
- d. La tecnología puede no ser la misma, como cuando la tecnología que soporta el servicio es cobre o fibra óptica, etc., pues las áreas de cubrimiento de estas tecnologías no son

---

la celebración del contrato. Corolario de lo expuesto, este Despacho considera adecuado el trámite desatado por el operador y, en consecuencia, se confirmará su decisión en los términos que se expusieron anteriormente.

<sup>2</sup> Sobre este aspecto véase la Resolución SIC 87724 de 2015.

07-07.7-F-020-v.6

“Una vez impreso este documento, se considerará **documento no controlado**”.

14/07/2020

Pág. 3

Carrera 8 No 20 – 70 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Código Postal: 110311  
Conmutador: 242 2000

las mismas, a lo que se adiciona que ésta última aún está en fase de despliegue, luego puede ocurrir que el cambio de domicilio implique un cambio en la tecnología del servicio contratado y las velocidades que se soportan en fibra óptica son más altas que las que se prestan y soportan en cobre, lo mismo ocurre con los servicios, cuando se trata de tríos, puede ocurrir que en el cambio de domicilio el usuario decida contratar un plan con los tres servicios (trío) cuando anteriormente sólo tenía dos (2), o que por temas de cobertura no sea posible mantener todos los servicios contratados por el cliente, como ocurre con el servicio de televisión.

- e. Que se valide la cobertura del servicio del proveedor en el nuevo lugar o dirección donde se está solicitando su aprovisionamiento.
- f. Que existan posibilidad física y técnica de instalar el servicio, pues puede ocurrir que toda la capacidad de instalación en la nueva dirección esté copada y, en consecuencia, no haya recurso en la red para proveer el servicio.

Ahora, la propuesta también se sustenta en el alcance que se podría llegar a tener del artículo vigente, en el medida que se puede interpretar que cuando hay cambio de domicilio se configura una modificación contractual, lo que no aplica en todos los casos, pues como se ha señalado de manera reiterada, al ser un servicio que se instala en el inmueble requiere de una nueva conexión y la interpretación expuesta puede impedir que el proveedor recupere los costos en los que incurre al aprovisionar de nuevo el servicio, lo cual iría en contravía del principio de costos eficientes, en la medida que cada vez que se dé un cambio de domicilio se deba asumir ese se valor sin la posibilidad de recuperarlo. Ello además se agudiza si se tiene en cuenta que el cliente no tiene limitantes frente a este tipo de solicitudes, es decir, las puede requerir cuantas veces las necesite y, en cada ocasión, el proceso debe realizarse por completo.

Esperamos que la anterior propuesta sea revisada y agradecemos que sobre la misma se pueda adelantar una mesa de trabajo.

Cordialmente,

**PAULA**

**GUERRA**

**TAMARA**

**PAULA GUERRA TÁMARA**

**Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Estrategia**

Firmado digitalmente  
por PAULA GUERRA  
TAMARA  
Fecha: 2021.02.18  
11:28:05 -05'00'

Elaboró: Tatiana Sedano – Dirección de Asuntos Regulatorios.

Revisó: Ludwig Christian Clausen Navarro– Dirección Asuntos Regulatorios