CONCEPTO 581862 DE 2012

(noviembre 22)

<fuente: archivo interno entidad emisora>

MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

Señor

CARLOS DANIEL GARCIA DIAZ

Villa Rosita Manzana Y Lote 14

loscargarcia@hotmail.com

Cartagena de Indias D T y C - Bolívar

Asunto: Respuesta a su consulta radicada ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC, vía correo electrónico, con el número 500260

Respetado Señor García Díaz

Me refiero a su consulta del Asunto, a través de la cual solicita que se le informe si los proveedores de telecomunicaciones pueden implementar cláusulas de permanencia por un año, y en caso afirmativo, si se debe pagar dinero en caso de que dichas cláusulas se incumplan

Sobre el particular, me permito informarte que la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC[(1)], expidió su Resolución 3066 del 18 de mayo de 2012, "Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones", la cual se aplica a los proveedores de los servicios de telefonía y de Internet, al igual que a los usuarios de dichos servicios, desde el momento del ofrecimiento de los servicios, durante la celebración del contrato respectivo y en el tiempo de la prestación[(2)]

Ahora bien, los artículos 9 - inciso 5 - (que trata sobre la definición de la "Cláusula de Permanencia Mínima"). 17 (que trata sobre las "Condiciones para el Establecimiento de Cláusulas de Permanencia Mínima, Valores a Pagar por la Terminación Anticipada y Prórrogas Automáticas") y 18 (que trata sobre la "Redacción Clara y Expresa de Cláusulas de Permanencia Mínima"), de la Resolución 3066 del 18 de mayo de 2012; definen la naturaleza, sujetos, contenido y requisitos que deben contener las cláusulas en cuestión, en materia de comunicaciones.

Es así como las normas citadas establecen que las cláusulas de permanencia mínima son estipulaciones por medio de las cuales, el usuario que celebra el contrato se obliga a no terminarlo anticipadamente, "…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"[(3)]

Igualmente, las normas referidas definen que las cláusulas de permanencia mínima deben pactarse al inicio de los contratos y por una sola vez, por tiempos máximos de hasta 12 meses[(4)], y siempre y cuando el usuario lo acepte expresamente, por escrito y en documento aparte[(5)]

Además, es necesario señalar que las cláusulas en comento únicamente pueden pactarse cuando

se financien o subsidien cargos por conexión, equipos terminales u otros equipos requeridos para la prestación del servicio, así como cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial...” [(6)]

Finalmente, es necesario destacar que existe una excepción cuando se financian o subsidian equipos terminales que se requieran para la prestación del servicio de Internet caso en el cual el proveedor debe ofrecer alternativas al usuario con la respectiva información de precios, para contratar dichos servicios con periodos de permanencia mínima de 12. 24 y hasta 36 meses, y en dichas circunstancias, el usuario será el único que podrá elegir el plan que se ajuste a sus necesidades[(7)]

En conclusión y a efectos de dar respuesta puntual a la consulta que nos ocupa, se puede decir que los proveedores de los servicios de telefonía y de Internet si pueden pactar con sus usuarios cláusulas de permanencia mínima por un año (incluso, en materia de Internet también pueden ser excepcionalmente por periodos dos y tres artos según se vio), frente a cuyo incumplimiento por parte de los usuarios comprometidos, estos últimos si deben reconocer los valores que para el efecto se hayan pactado en el contrato, en los términos de ley.

En estos términos se da respuesta a la petición del Asunto, con el alcance previsto en el artículo 28 de la Ley 1437 del 18 de enero de 2012<Sic, es 2011> [(8)]

Cordialmente,

FERNEY BAQUERO FIGUEREDO

Jefe Oficina Asesora Jurídica

NOTA FINAL

(1) De conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1341 del 30 de julio de 2009 (a partir de la cual cambió el nombre y algunas de las funciones de esta Entidad, la cual. en su momento y con arreglo a la ley 142 del 11 de julio de 1994, fue la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones - CRT), es una Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial, sin personería jurídica adscrito al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MlNTlC. Esta comisión es el órgano encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de las comunicaciones, con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad.

(2) Se excluyen del ámbito de aplicación de esta resolución, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 del 30 de julio de 2009, de televisión de que trata la Ley 182 del 20 de enero de 1995 y sus modificaciones y los servicios postales (a cuyos usuarios se les protege sus derechos en la Resolución CRC 3038 del 4 de abril de 2011), así como tampoco le aplica a los planes corporativos o empresariales cuyas condiciones son acordadas libremente entre proveedores

(3) COLOMBIA Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC Resolución 3066 del 18 de mayo de 2012 Artículo 9. lnciso 5.

(4) Idem

(5) Ibidem. Artículo 17. Inciso 1.

(6) Ibidem. Artículo 17. Inciso 2

(7) Ibidem. Artículo 17. Parágrafos 1 y 2.

(8) COLOMBIA Ley 1437 del 18 de enero de 2011. Artículo 28 “Alcance de los conceptos Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Compilación Juridica MINTIC
n.d.
Última actualización: 31 de mayo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.755 - 13 de mayo de 2024)

logo