Comisión de Regulación de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Prosperidad para todos

CIRCULAR No. 100 DE 2012

Para: Proveedores de Servicios de Comunicaciones y Usuarios de Servicios de Comunicaciones

De: Comisión de Regulación de Comunicaciones

Referencia: **Lineamientos sobre el establecimiento de Cláusulas de Permanencia Mínima bajo el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.**

La presente Circular tiene como propósito informar tanto a los proveedores de servicios de comunicaciones como a los usuarios de dichos servicios, sobre los lineamientos y reglas contenidas en la Resolución CRC 3066 de 2011 que aplican, sin excepción alguna, a toda relación contractual entre un proveedor y un usuario que incluya una cláusula de permanencia mínima. Lo anterior, en atención a algunas inquietudes presentadas recientemente a esta Entidad.

En este orden de ideas, resulta importante recordar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones expidió la Resolución CRC 3066 del 18 de mayo de 2011 *"Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones"*, como resultado de la actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, entre cuyos objetivos fundamentales se determinó el fortalecimiento de todos los deberes de información de los proveedores hacia sus usuarios para el adecuado ejercicio de los derechos de estos últimos, particularmente en cuanto a los deberes de información que tiene el proveedor con los usuarios incluso desde el momento en que ofrece la prestación de sus servicios, al momento de la celebración del contrato y en cualquier tiempo durante la ejecución del contrato.

Además, resulta importante mencionar que el 12 de octubre de 2011, fue promulgada la Ley 1480 de 2011 *"Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"*, estableciendo dicha norma los derechos esenciales de carácter general para todos los consumidores. Al respecto, debe tenerse en cuenta que si bien, en su artículo 41 estableció las reglas asociadas a la cláusula de permanencia mínima de los contratos de tracto sucesivo, conviene recordar que en materia de servicios de comunicaciones existe una regulación especial sobre el particular, toda vez que es la CRC la Entidad encargada de expedir el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, cuya prevalencia es reconocida, además, por el mismo artículo 2° de la Ley 1480 de 2012 relativo al objeto.

De acuerdo con lo expresado, y en consideración de la regulación prevista en la Resolución CRC 3066 de 2011, se quiere hacer especial énfasis en que la información que el proveedor brinde a todo usuario o a toda persona a la que él le ofrezca la prestación de sus servicios, sea entregada en forma gratuita, clara, cierta, veraz, precisa, completa, suficiente, entre otros criterios que debe cumplir dicha información, de manera que dentro del nuevo régimen el momento de la oferta

Calle 59A Bis No. 5 - 53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
Código Postal: 110231
www.crcom.gov.co - www.comusuarios.gov.co
vive digital Colombia

reviste gran importancia en lo que se refiere a la entrega de la información al usuario, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Así las cosas, a continuación se enuncian los lineamientos que para el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima deben cumplir los proveedores de servicios de comunicaciones y los usuarios que eligen contratar bajo la modalidad de contratación con cláusulas de permanencia mínima, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 4°, 11, 17, 18 y 105 de la Resolución CRC 3066 de 2011:

1. El único que puede elegir entre contratar con o sin cláusula de permanencia mínima es el usuario.

Igualmente, es el usuario el único que puede elegir el equipo o bienes requeridos por éste para el uso de los servicios contratados, los servicios, los planes y el proveedor de su gusto.

De esta forma, el proveedor de servicios de comunicaciones siempre que ofrezca la prestación de tales servicios debe ofrecer ambas modalidades de contrato, esto es con permanencia y sin ella, independientemente del equipo terminal y/o de los servicios elegidos por el usuario, de manera que este último pueda comparar las condiciones y tarifas de cada modalidad y decidir libremente según sus necesidades y bolsillo. Del mismo modo, el proveedor de servicios de comunicaciones deber ofrecerle las dos alternativas de contratación, es decir, con permanencia y sin ella, al usuario que solicita la reposición de un equipo terminal.

En otras palabras, ningún proveedor, en ningún caso, puede ofrecer servicios a los que sólo se pueda acceder contratando con cláusula de permanencia mínima, ni equipos a los que sólo se puede acceder contratando con cláusula de permanencia mínima.

2. El proveedor de servicios de comunicaciones podrá establecer una cláusula de permanencia mínima en un contrato, cuando así lo elija el usuario ante la opción que éste tiene de contratar sus servicios con o sin cláusula de permanencia mínima y sólo podrá incluirse dicha cláusula en un contrato si se presenta alguna, sólo una, de las siguientes situaciones, las cuales en todo caso deberán ser informadas al usuario, cuando: i) se financien o subsidien equipos terminales o equipos requeridos por el usuario para el uso de los servicios contratados, ii) se financien o subsidien el cargo por conexión, o iii) se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial.

En consecuencia, el usuario será quien elija contratar con o sin permanencia mínima, y en caso de optar por la contratación con permanencia mínima, el proveedor debe expresar de manera clara en la cláusula cuál de las tres anteriores causales es la única que da origen a la inclusión de una cláusula de esta naturaleza.

3. De manera clara y expresa, tanto en el ofrecimiento de los servicios como en el contrato, la cláusula de permanencia mínima deberá contemplar expresamente la suma subsidiada o financiada correspondiente al cargo por conexión o al (los) equipo (s) terminal (les) u otro (s) equipo (s) requerido (s) por el usuario para el uso de lo (s) servicio (s) contratado (s), según la causal que origina la cláusula de permanencia mínima, de manera que para el usuario sea

claro el ahorro del cual se beneficia, y de esta forma pueda comparar cuál de las modalidades de contrato que el proveedor le ofrece se ajusta más a sus necesidades.

Cuando la cláusula de permanencia mínima se establezca como consecuencia de la inclusión de una tarifa especial, tanto en la oferta como en el contrato, debe indicarse en forma separada y discriminada el descuento aplicado al plan y la forma en que operarán los pagos asociados a la terminación anticipada durante el período de permanencia mínima, información que constará dentro del mismo documento que contiene la cláusula de permanencia mínima. Dicha información podrá ir en pesos, porcentajes o unidades de consumo frente a las condiciones del plan sin cláusula de permanencia mínima, de manera que para el usuario sea claro el ahorro sustancial del cual se beneficia, y así pueda comparar cuál de las dos modalidades de contrato que el proveedor le ofrece se ajusta más a sus necesidades.

Lo expuesto implica que el usuario que elige contratar con cláusula de permanencia mínima, tiene derecho a que, incluso antes de contratar, se le informe de manera cuál es la suma subsidiada o financiada del cargo por conexión o equipo terminal o equipo requerido para el uso del servicio; o en el evento en que la cláusula la haya originado la inclusión de una tarifa especial el respectivo descuento sustancial. Dichos beneficios deberán destacarse de manera expresa en la cláusula de permanencia mínima que hace parte integral del contrato.

De acuerdo con lo anterior, si el usuario no ha elegido contratar con cláusula de permanencia mínima, no recibe subsidio o financiamiento para adquirir el equipo, ni tampoco le ha sido señalado expresamente un descuento sustancial en las tarifas del servicio contratado, el proveedor no puede incluir ningún tipo de cláusula de permanencia, en ningún caso.

4. La cláusula de permanencia mínima debe redactarse de manera clara y expresa, en anexo separado al contrato (aunque sigue siendo parte integral del contrato), en letra de tamaño no inferior a cinco (5) milímetros y en color diferente al del contrato.

5. Por regla general, el tiempo máximo de las cláusulas de permanencia mínima es de un año y éste no podrá ser superior, a excepción de los dos siguientes casos: i) Cuando se subsidie o financie un nuevo equipo terminal o equipo requerido por el usuario para el uso de los servicios contratados, se podrá establecer una nueva cláusula en los mismos términos, ii) Cuando se financie o subsidie un equipo terminal requerido por el usuario para la contratación de servicios de Internet.

Respecto de la última excepción a la regla general, se trata del subsidio o financiamiento de un equipo que el usuario solicite para contratar efectivamente los servicios de Internet, independientemente de la tecnología del equipo, atendiendo al principio de neutralidad tecnológica y en este caso deberá atenderse a los lineamientos del numeral 6 de la presente circular.

La excepción a la regla general respecto del tiempo máximo de las cláusulas de permanencia mínima no aplica en relación con la inclusión de nuevas tarifas especiales una vez vencido el tiempo de la cláusula de permanencia mínima, puesto que las tarifas especiales sólo darán ocasión a establecer cláusula de permanencia mínima por una sola vez.

Lo anterior, significa que vencido el tiempo estipulado para la cláusula de permanencia, aunque el contrato se prorrogue automáticamente, la cláusula de permanencia mínima no será prorrogable ni su término podrá extenderse por encima del establecido en las mismas.

Finalmente, es claro que en caso de que el usuario quiera efectuar una reposición de su equipo terminal, es éste quien elige si contrata con o sin cláusula, y el proveedor deberá ofrecerle las dos alternativas informando los beneficios de cada modalidad, de manera que no es posible deducir que cuando el usuario hace reposición de equipos necesariamente se genera una nueva cláusula de permanencia mínima porque la inclusión de dicha cláusula dependería de si el usuario elige que el equipo a reponer sea subsidiado o financiado nuevamente.

6. **De manera excepcional a la regla general, en el caso que se financie o subsidie un equipo terminal requerido por el usuario para la prestación de servicios de Internet, el proveedor podrá pactar con el usuario la inclusión de una cláusula de permanencia mínima que en ningún caso podrá ser superior a treinta y seis (36) meses**. En este evento, el proveedor debe ofrecer simultáneamente al usuario las posibles alternativas de contratar los servicios de acceso a Internet con periodos de permanencia mínima de doce (12) meses y veinticuatro (24) meses, y la información sobre las condiciones de los precios que aplican en cada caso, cuya elección recae únicamente en cabeza del usuario.

En otras palabras, la única posibilidad para que un usuario elija la contratación superior a doce (12) meses, ocurre cuando concurran los siguientes requisitos : i) Que el servicio de acceso a Internet sea al meno uno de los servicios que se está contratando, ii) Que el equipo subsidiado o financiado permita la prestación de servicios de Internet contratados, iii) Que el proveedor haya ofrecido al usuario todas las opciones de contratar sin cláusula de permanencia o con ésta, pero en éste último caso a 12 meses, 24 meses y a 36 meses máximo.

7. **El usuario de servicios en modalidad prepago o pospago que en ejercicio de sus derechos solicita la terminación del contrato, no podrá ser obligado por el proveedor a dejar el equipo activado con éste o al pago de valor alguno para la terminación del contrato, salvo los valores asociados a la terminación anticipada que se hayan pactado en el contrato.**

6. **Los proveedores de servicios de comunicaciones no podrán bloquear o restringir, en ningún caso, el uso de los equipos terminales en redes distintas a las suyas**, esto implica que el ofrecimiento de equipos terminales móviles debe efectuarse siempre con bandas abiertas, frente a lo cual se señala que cualquier usuario que a la entrada en vigencia de la modificación que introdujo la Resolución CRC 3136 de 2011 al artículo 105 de la Resolución CRC 3066 de 2011, contara con un equipo terminal móvil activado bloqueado o restringido, puede solicitar a su proveedor de servicios de comunicaciones el desbloqueo de dichos terminales; solicitud que debe ser atendida de inmediato por el respectivo proveedor, sin que medie ninguna clase de requisitos adicionales a la simple solicitud para el efecto.

Lo anterior significa, que: i) si un usuario adquiere un equipo nuevo, sin importar el plan, la modalidad de contrato o el equipo, dicho equipo debe ser entregado, sin ningún tipo de bloqueo para que funcione en cualquier red en Colombia; ii) Si un usuario tiene un equipo en su poder y

quiere usarlo en otra red, basta con que se comunique con su proveedor para que éste le indique cómo desbloquearlo, o le realice el procedimiento de desbloqueo de manera inmediata; y iii) En ningún caso el proveedor puede establecer un cobro por desbloquear un terminal o por su entrega con bandas abiertas.

La presente Circular fue aprobada por el Comité de Comisionados de la CRC, según consta en el Acta No. 808 del 08 de marzo de 2012.

Con un cordial saludo,

CARLOS ANDRÉS REBELLÓN VILLÁN
Director Ejecutivo

RON/GVI/APV

ANEXO 1: EJEMPLO CON VALORES ILUSTRATIVOS

A manera de ejemplo, a continuación se presenta un modelo de cláusula de permanencia mínima, donde el valor del subsidio o financiamiento del equipo terminal móvil corresponde a la suma de doscientos mil pesos m/cte ($200.000), así:

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA, VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y/O DE PRÓRROGA AUTOMÁTICA

PERMANENCIA MÍNIMA y VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA.

Señor usuario, el presente contrato lo obliga a estar vinculado con (*nombre del proveedor de servicios de comunicaciones*) durante un tiempo mínimo de doce (12) meses, además cuando venza el plazo indicado el presente contrato se renovará automáticamente por otro periodo igual y, finalmente, en caso de que usted decida terminar el contrato antes de que venza el periodo de permanencia mínima señalado usted deberá pagar los siguientes valores:

Número de meses de terminación anticipada	Valor a pagar por terminación anticipada
12	$ 200.000
11	$ 183.333
10	$ 166.667
9	$ 150.000
8	$ 133.333
7	$ 116.667
6	$ 100.000
5	$ 83.333
4	$ 66.667
3	$ 50.000
2	$ 33.333
1	$ 16.667
0	$ 0

Una vez esta condición sea aceptada expresamente por usted, debe permanecer en el contrato por el tiempo acordado en la presente cláusula, y queda vinculado con (*nombre del proveedor de servicios de comunicaciones*) de acuerdo con las condiciones del presente contrato.

Lo anterior, significa que si el usuario no solicita terminar el contrato al vencimiento de la permanencia mínima, el contrato se renueva automáticamente, en condiciones iguales, pero sin cláusula de permanencia mínima que obligue al usuario a permanecer en el contrato, puesto que por regla general la cláusula sólo se establece por una sola vez. Lo anterior sin perjuicio del

derecho que tiene el usuario a dar por terminado el contrato en cualquier momento, incluso antes de que se venza la permanencia mínima.

Fecha de Inicio Cláusula de Permanencia Mínima	*Fecha de fin Cláusula de Permanencia Mínima*
10/03/2012	*09/03/2013*

Motivo de la cláusula de permanencia mínima

	S/N
Financiación	No
Subsidio	Si

	S/N	Valor financiado o subsidiado	Descripción equipo terminal
Cargo por conexión	No	NA	Terminal Móvil marca xxxx modelo xxxxx
Equipo terminal	Si	$ 200.000	
Otros equipos	No	NA	

	S/N
Descuento sustancial	No

	S/N	Valor descuento sustancial (en pesos, porcentajes o unidades de consumos)	Descripción tarifa o plan especial
Tarifa especial	No	NA	NA

DURACIÓN Y PRÓRROGA AUTOMÁTICA.

El término durante el cual se prestará al usuario el servicio contratado, será de doce (12) meses contados a partir de la suscripción del presente Anexo. El contrato se prorrogará automáticamente por período igual, pero sin cláusula de permanencia mínima, salvo que el usuario manifieste su intención de dar por terminado el Contrato, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario que de acuerdo con la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones dispone el (nombre del proveedor).

Para constancia y aceptación de las cláusulas previstas en el presente Anexo el usuario firma a continuación:

_____

Acepto

Nombre:
Tipo de documento de identificación y número del mismo: