

CIRCULAR No. 07 DE 2013

Para: Proveedores de Redes y Servicios de Comunicaciones

De: Comisión de Regulación de Comunicaciones

Referencia: **Modificación tarifas servicios de comunicaciones**

La presente Circular tiene como propósito reiterar a los proveedores de servicios de comunicaciones, sobre los lineamientos y reglas que aplican a la modificación (incrementos) de tarifas, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRC 3066 de 2011, la cual contiene el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

En primer lugar, de conformidad con los artículos 4, 10 y 29 de la Resolución 3066 de 2011, los usuarios tienen el derecho de elegir los planes a través de los cuales el proveedor le prestará los servicios de comunicaciones. Este derecho subsiste desde el momento de la oferta, durante la celebración del contrato y en la ejecución del mismo.

Adicionalmente, el usuario tiene el derecho a conocer antes de la celebración del contrato, las tarifas que le serán aplicables, así como el derecho a que no le sean cobrados servicios con precios sorpresa, es decir, tarifas o servicios que no hayan sido previamente conocidas y aceptadas por el usuario.

Así, dice el literal d, del artículo 10 de la Resolución 3066 de 2011 que los usuarios tienen derecho a:

*"d) Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados y que no le sean cobrados los servicios con precios sorpresa, es decir, tarifas que no hayan sido previamente informadas y **aceptadas** por el usuario (negrilla fuera de texto);"*

De igual manera, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 del Régimen de Protección al Usuario, el proveedor **no puede modificar, de forma unilateral, las condiciones pactadas en el contrato**. Siendo las tarifas una condición del contrato, ésta, al igual que otras condiciones, no puede ser unilateralmente modificada por el proveedor prestador del servicio. Así lo establece el Régimen de Protección al Usuario en su artículo 15, el cual dice que:

*"Artículo 15. Modificaciones al contrato. Los proveedores de servicios de comunicaciones **no pueden modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en los contratos**, ni pueden hacerlas retroactivas, tampoco pueden imponer servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. En caso de que alguna de las situaciones mencionadas ocurra, **dicho usuario tiene derecho a terminar***



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

vive digital
Colombia

Continuación: Circular – Modificación de tarifas.

107

Página 3 de 3

La presente Circular fue aprobada por el Comité de Comisionados de la CRC, según consta en el Acta 882 del 2 de agosto de 2013.

Con un cordial saludo,

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres/Ricardo Ospina Noguera *PN*

Revisado por: María del Pilar Torres/Ricardo Ospina Noguera

Aprobado por: Zoila Vargas Mesa *ZV*



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300
Línea gratuita nacional 01 8000 919278
Fax +57 1 3198301
www.crc.com.gov.co



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**