



Rad. 201070344
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Señor
DIEGO ANDRES SOLARTE TORO
Teléfono: 2-203777
Cra 13 No 4-115
Pasto (Nariño)

CRC

CRC		Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia	
Radicación:			
Fecha:	14/07/2010 - 14:48:33		
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS		
Destino:	DIEGO ANDRES SOLARTE TORO		
Asunto:	TERMINACION DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR		

REF: Terminación del contrato por incumplimiento del operador

Estimado Señor Solarte,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201070344, por el cual solicita información sobre si puede terminar el contrato si el operador no cumple con las condiciones pactadas en este.

Al respecto, teniendo en cuenta que usted se ha encontrado adelantando el trámite de queja ante su operador, consideramos de su interés invitarlo a consultar la página www.comusuarios.gov.co donde encontrará las respuestas a las preguntas más frecuentes o a través del link:

http://www.crcm.gov.co/images/stories/crt-documents/Normatividad/ResolucionesCRT/ActualizacionResolucion1732/00001732_Mod%202554.pdf, para conocer el texto completo de la Resolución CRT 1732 de 2007, **particularmente, le sugerimos tener en cuenta el capítulo VIII relativo a Peticiones, Quejas y Recursos – PQR- y atención al suscriptor y/o usuario**, el cual contiene las disposiciones relativas a las peticiones, quejas y reclamos, como mecanismos mediante los cuales, en cualquier tiempo, usted como usuario teniendo inquietudes frente a su operador, o encontrándose en una situación en la que considera que sus derechos están siendo vulnerados, puede invocar un derecho de petición, queja o reclamo ante su operador, quien tiene la obligación de responder a dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a partir de la presentación de su comunicación.

Así mismo, le manifestamos que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, está facultada para expedir el Régimen de Protección al Usuario, motivo por el cual sólo podemos limitarnos a brindarle información sobre su situación particular, lo que significa que no tenemos competencia para pronunciarnos emitiendo un juicio de valor sobre el particular. No obstante, es la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, la entidad pública encargada de investigar y sancionar, si a ello hubiere lugar, a los operadores sujetos de nuestra regulación en caso de que ellos incumplan las obligaciones legales y regulatorias establecidas frente a sus usuarios.

Ahora bien, en lo que relacionado con la activación de servicios se precisa que la Resolución CRC 1732 de 2007 (mediante la cual se expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones), ha dispuesto lo siguiente:

"ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE SERVICIOS. Cuando los operadores de telecomunicaciones activen un servicio o efectúen modificaciones al servicio inicialmente contratado, por solicitud expresa del suscriptor y/o usuario efectuada a través de cualquier medio, o por presunción de la manifestación de su voluntad en los términos previstos en la regulación, entregarán durante el período de



facturación siguiente a la solicitud o presunción de la voluntad, un escrito en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen el servicio activado o la modificación solicitada, el cual será tenido como un anexo del contrato.

PARÁGRAFO. Los operadores de telecomunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de servicios o modificaciones al servicio inicialmente contratado y mantenerlos disponibles, por lo menos seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato, para su consulta por parte del solicitante. (NFT)

Al respecto, le informamos que el citado régimen establece en el Artículo 13 lo siguiente:

"ARTÍCULO 13. RÉGIMEN DE MODIFICACIONES. Los operadores de telecomunicaciones no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas.

Tampoco pueden imponer ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados por el suscriptor o usuario o que no hayan sido prestados por causas ajenas a éste.

Toda modificación a las condiciones inicialmente pactadas, realizada por el operador como consecuencia de una solicitud del suscriptor y/o usuario, debe constar en los medios que para el efecto señala la regulación". (NFT)

De acuerdo al artículo citado, **los operadores no pueden modificar unilateralmente las condiciones pactadas inicialmente en el contrato sin la voluntad del usuario.** Solamente podrán hacerlo cuando medie solicitud expresa del suscriptor. Por otra parte, el operador **no puede cobrarle al usuario un servicio que éste último no solicitó ni aceptó**, por tal razón cuando se modifiquen las condiciones del contrato debe mediar necesariamente el consentimiento del usuario y su solicitud expresa.

Por otro lado, todos los usuarios tienen derecho a terminar el contrato en cualquier momento, pero el usuario conserva la obligación de pagar las sumas que deban a la empresa y las demás obligaciones que se hayan pactado en el contrato.

Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento pero el usuario debe pagar las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato, es decir, antes de que se cumpla el período mínimo de permanencia.

En los anteriores damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,

Mariana Sarmiento A.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

AJF
ajf