

RESOLUCIÓN 4930 DE 2016

(abril 28)

Diario Oficial No. 49.858 de 28 de abril de 2016

<Ver fecha de entrada en vigencia en el artículo [8](#)>

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se modifica la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, y se dictan otras disposiciones.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Artículos compilados en la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.
- Modificada por la Resolución 4961 de 2016, 'por la cual se modifica el plazo de entrada en vigencia de la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción establecido en la Resolución CRC [4930](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 49.898 de 8 de junio de 2016.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los numerales 1 y 2 del artículo [22](#) y el artículo [53](#) de la Ley 1341 de 2009 y el artículo [12](#) de la Ley 1507 de 2012,

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el numeral 1 del artículo [22](#) y el artículo [53](#) de la Ley 1341 de 2009, corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección de los derechos de dichos usuarios.

Que atendiendo a dicha facultad, fue expedida la Resolución CRC [3066](#) de 2011, “por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones”.

Que de conformidad con el numeral 2 del artículo [22](#) y el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, corresponde a la CRC promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de redes y servicios de comunicaciones.

Que atendiendo a la competencia que le fue asignada a la CRC por el artículo [12](#) de la Ley 1507

de 2012 “por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones”, se entiende que las facultades de la CRC previstas en el artículo [22](#) de la Ley 1341 de 2009, se predicen del servicio de televisión, salvo en lo relativo a los temas de cubrimientos, encadenamientos, expansión progresiva del área asignada, franjas, contenidos y publicidad. Es por esto que la facultad de la CRC se extiende a la regulación de los derechos de los usuarios del servicio de televisión, y dentro de este, del servicio de televisión por suscripción, salvo en lo que tiene relación con los derechos de los televidentes que se deriven de las materias del literal c) del artículo [50](#) de la Ley 182 de 1995, exceptuadas por el artículo [12](#) de la Ley 1507 de 2012.

Que esta Comisión, en ejercicio de sus competencias, pretende generar un entorno en el cual los usuarios puedan tomar decisiones más racionales e informadas de consumo y ejercer adecuadamente sus derechos, bajo el entendimiento de que las normas que los dispongan sean accesibles para toda la población del país sin distinción de la edad, estrato o nivel educativo, en un entorno convergente.

Que el artículo [17](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, “por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones”, establece las reglas aplicables al establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima, los valores a pagar por la terminación anticipada de los contratos y las prórrogas automáticas de los mismos. Es así como estas pueden establecerse actualmente para los servicios fijos, cuando medie aceptación escrita del usuario que celebró el contrato y sean extendidas en documento aparte, únicamente cuando: i) se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo por conexión, ii) se financien o subsidien equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o iii) se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial.

Que en referencia al tiempo máximo de la permanencia mínima, la norma en mención dispone que este nunca podrá ser superior a un año, salvo para los casos de financiación o subsidio de equipos terminales requeridos para el acceso al servicio de Internet, casos en los que se puede pactar una cláusula de permanencia mínima que en ningún caso podrá ser superior a treinta y seis (36) meses, dando cabal cumplimiento a las reglas, deberes de información y alternativas que exige la regulación.

Que el artículo [11](#) del Acuerdo 11 de 2006 expedido por la CNTV, “Por medio del cual se desarrolla la protección y efectividad de los derechos de suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción”, permite el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los contratos de prestación del servicio de televisión por suscripción, cuando la causa de dicha cláusula esté directamente relacionada con la prestación del servicio, la cual no puede ser superior a un (1) año.

Que dicha norma dispone que en los contratos en los cuales se pacte una cláusula de permanencia mínima, esta debe estar en documento separado con una letra no inferior a tres (3) milímetros, en el cual conste la aceptación expresa del usuario y se debe “señalar la cuantificación precisa del valor cuya amortización involucra”. La regulación de estas cláusulas en materia de televisión busca establecer criterios claros para el usuario frente a las posibles multas o sanciones, en caso de terminación anticipada del contrato por parte del usuario.

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información, en un ambiente de convergencia tecnológica donde el usuario elige la contratación de servicios empaquetados como la mejor alternativa para la prestación efectiva de los servicios, resulta necesario armonizar los regímenes

en materia de cláusulas de permanencia mínima para la protección de usuarios de los distintos servicios de telecomunicaciones, facilitando de esta forma el conocimiento y ejercicio de los derechos a los usuarios.

Que si bien la regulación vigente en materia de reglas para el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima es aplicable a todos los servicios de comunicaciones en forma transversal, esta Comisión consideró pertinente adelantar inicialmente una revisión de las condiciones regulatorias para el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima en servicios de comunicaciones móviles, cuyo resultado fue la expedición de la Resolución CRC [4444](#) de 2014^[1]; y posteriormente una segunda revisión de las reglas para el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima respecto de los servicios de comunicaciones fijas, esto es telefonía fija, acceso a Internet fijo y televisión por suscripción, cuyo resultado se plasma en el presente Acto Administrativo.

Que mediante la Resolución CRC [4444](#) de 2014, esta Entidad prohibió la oferta y el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima para la contratación de los servicios de comunicaciones móviles en los casos que hasta dicho momento permitía la regulación, esto es, con ocasión del subsidio o financiación de un equipo terminal móvil, el cargo por conexión, así como por la inclusión de tarifas especiales que implicaran un descuento sustancial.

De igual forma, se estableció la obligación de celebrar de manera independiente y separada los contratos de prestación del servicio y de compraventa del equipo terminal, así como realizar cobros separados del servicio y de la financiación de dicho equipo. Por otra parte, la norma en mención dispuso medidas de transparencia en relación con la información brindada al usuario en su factura, ante una cláusula de permanencia mínima vigente.

De esta manera, a partir de la entrada en vigencia de dichas medidas, esto es el 1o de julio de dicho año, solo se pueden pactar cláusulas de permanencia mínima para los contratos de prestación de servicios de televisión, telefonía e internet fijo, cuando se dé cumplimiento a las respectivas condiciones normativas.

Que de conformidad con los términos de las Agendas Regulatorias para los años 2014 y 2015, la CRC adelantó el proyecto regulatorio denominado “Revisión de las cláusulas de permanencia mínima en servicios fijos”, cuyo objetivo es revisar las condiciones regulatorias que deben cumplir los proveedores de servicios de comunicaciones fijas para suscribir cláusulas de permanencia mínima, así como el beneficio que obtienen los usuarios cuando hacen uso de estas y las consecuencias de la terminación anticipada del contrato.

Que de acuerdo con los estudios adelantados con ocasión del presente proyecto regulatorio se evidencia que, en los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción, no hay una tendencia clara en las medidas tomadas por los reguladores de telecomunicaciones alrededor del mundo, y la literatura de organización industrial no ha estudiado el efecto de estas sobre la competencia en estos mercados. En algunos países se han prohibido las cláusulas de permanencia y en otros se han regulado, y no existe evidencia contundente sobre su impacto sobre la competencia y el bienestar del usuario. Lo que sí se encontró en la revisión de literatura internacional es que en todos los casos evaluados se observan medidas encaminadas a proteger al usuario al momento de realizar un cambio de operador, haciendo énfasis en la transparencia, disponibilidad de la información o en que el trámite del cambio lo realice el operador receptor.

Que los mercados de comunicaciones fijas se caracterizan por registrar altos niveles de

concentración, en donde cuatro proveedores reúnen cerca del 90% de las conexiones fijas del país. En estos mercados los operadores incluyen cláusulas de permanencia mínima en los contratos siendo el subsidio o la financiación del cargo por conexión la causal preponderante de suscripción de contratos con permanencia mínima y un periodo de 12 meses el tiempo de permanencia aplicado en el 99% de los casos. La permanencia mínima establecida para financiar o subsidiar equipos terminales se usa en menos del 0,1% de los contratos y la causal para establecer descuentos especiales solo se usa en un 0,6% de los contratos. Al revisar el detalle de otras causales de suscripción de permanencia mínima en el servicio de televisión por suscripción, se identificó que la mayoría corresponden a actividades o elementos que hacen parte de la definición de cargo por conexión establecida en la Resolución CRC [3066](#) de 2011, con la excepción de las licencias o costos comerciales.

Que las tarifas de cargo por conexión presentan significativas diferencias entre proveedores, encontrando que es común que en la medida en que se empaquetan los servicios aumente el valor del cargo por conexión más que proporcionalmente y en la mayoría de casos de forma aditiva. Al evaluar los servicios separadamente se encuentra que el cargo por conexión para televisión es el más costoso y el de telefonía el más económico.

Que al revisar la forma en que operan los pagos asociados a la terminación anticipada durante el período de permanencia mínima se observa que en su mayoría los proveedores han definido que el monto por terminación anticipada disminuya uniforme y gradualmente cada mes. Sin embargo, algunos proveedores mantienen un cobro cercano al 45% del cargo por conexión hasta el undécimo mes de permanencia, lo que indica que es mayor el costo de cambio que enfrenta un usuario de estos proveedores respecto del que enfrenta un usuario de un proveedor que prorratea uniformemente el cargo por conexión en el periodo de permanencia.

Que, al analizar la infraestructura de las redes de acceso, se encontró que cada uno de los servicios de comunicaciones fijas y de televisión por suscripción puede ser prestado a través de diversas tecnologías, donde en Colombia se presta a través de redes alámbricas con cable de cobre, cable coaxial y fibra óptica o inalámbricas. Las diferencias que se observan en los valores que los operadores les cobran a los usuarios se podrían explicar por las tecnologías de acceso y por las economías de escala. Sin embargo, algunos operadores con economías de escala cobran valores más elevados que otros operadores de menor tamaño, aun a pesar de prestar el servicio a través de la misma tecnología. Por otro lado, cuando los operadores prestan varios servicios a un mismo usuario, como ocurre cuando adquieren servicios empaquetados, no se encuentra justificación técnica para cobrar valores aditivos por este tipo de servicios, salvo que usen tecnologías de acceso diferentes, ya que en los demás casos los costos adicionales por prestar otro servicio son marginales.

Que los estudios adelantados por la CRC para conocer la percepción y las problemáticas del usuario respecto a las cláusulas de permanencia mínima, entre otros aspectos, evidencian que la mayoría de usuarios desconocen estas cláusulas e ignoran si las han pactado o el monto a pagar por terminación anticipada. En este sentido, se genera un espacio para establecer condiciones regulatorias de transparencia en donde se privilegie la libre elección del usuario y se contribuya al ejercicio más eficiente de sus derechos.

Que del análisis realizado frente a las cláusulas de permanencia con ocasión de la financiación o subsidio de cargos por conexión, es posible observar que existe un trade-off entre los beneficios que recibe el usuario por eliminar un costo de cambio y los costos en que incurre por acceder al servicio. Adicionalmente, la CRC también evidenció valores altos para remunerar el cargo por

conexión, los cuales no corresponden a costos eficientes, incrementando así la barrera o costo de cambio para los usuarios antes de finalizar la cláusula de permanencia mínima.

Que en desarrollo del análisis reseñado, en noviembre de 2015 fue publicada la propuesta regulatoria orientada a la modificación de los artículos [1o](#), [9o](#), [16](#), [17](#) y a la adición del artículo [14](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, con el propósito de ajustar las medidas dispuestas frente al establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para los servicios fijos de telefonía, internet y televisión.

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo [2.2.13.3.2](#) del Decreto 1078 de 2015, publicó el 13 de noviembre de 2015 el proyecto regulatorio “por la cual se modifica regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, y se dictan otras disposiciones”, respecto del cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes interesados hasta el 15 de enero de 2016.

Que en los comentarios realizados, varios proveedores de redes y servicios de comunicaciones y/u operadores de televisión y asociaciones reconocieron las problemáticas y los efectos negativos de las cláusulas de permanencia mínima. Sin embargo, consideraron que los mismos podrían corregirse con otras medidas regulatorias distintas a la eliminación de las cláusulas de permanencia, tales como medidas de monitoreo, vigilancia y control, y medidas de autorregulación y de política empresarial.

Que en el documento soporte se hizo mención a que cuando un usuario contrata servicios de comunicaciones fijas, el proveedor debe hacer llegar el cableado necesario (bien sea cobre, cable coaxial o fibra óptica) al punto donde se proveerá el servicio, así como instalar una serie de elementos que el usuario no puede adquirir sino a través del proveedor, lo que implica que el proveedor debe realizar una inversión incremental para conectar a cada uno de sus usuarios nuevos.

Que en el caso de los servicios de comunicaciones fijas no existe un mercado independiente y competitivo, donde el usuario pueda adquirir el servicio de instalación y/o los elementos necesarios para la activación del servicio, por lo que el usuario no puede sustituir el servicio de instalación provisto por el proveedor por el de un agente dedicado exclusivamente a la instalación de servicios fijos.

Que actualmente, debido a la necesidad de los proveedores de garantizar la calidad del servicio, un cambio de proveedor se traduce para el usuario en la instalación de una nueva red en su predio, la cual el usuario no puede disponer ni utilizar con otro proveedor, situación que puede representar un costo para el usuario.

Que el no cobro del cargo por conexión al inicio del contrato incentiva al usuario a vincularse y/o cambiarse de proveedor cuando identifica mejores tarifas u otras características atractivas en el mercado.

Que la CRC considera conveniente adoptar medidas regulatorias para corregir las problemáticas asociadas al establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima, tales como precisar las definiciones de cargo por conexión y cláusula de permanencia mínima y modificar las condiciones de suscripción y facturación de contratos con cláusula de permanencia mínima.

Que con el fin de surtir el trámite de abogacía de la competencia ante la Superintendencia de

Industria y Comercio, la CRC mediante radicado SIC número 16-25906 del 27 de enero de 2016 remitió a dicha Entidad el contenido de la propuesta regulatoria, su respectivo documento soporte, el cuestionario al que hace referencia la Resolución número 44649 y los comentarios recibidos de los agentes interesados. Frente a lo anterior, la Delegatura para la Protección de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio mediante comunicación radicada en la CRC con el número 201630405, manifestó que:

“(…) La revisión del proyecto regulatorio y de los documentos soporte remitidos le permitió a la SIC identificar que la iniciativa regulatoria persigue un objetivo pro-competitivo como lo es la eliminación de costos de traslado de usuario.

Esta Superintendencia ha advertido en anteriores pronunciamientos que el riesgo principal desde la óptica de la libre competencia que deriva de la estipulación de cláusulas de permanencia mínima radica en su posible utilización como una herramienta artificial para dificultarle al usuario el cambio a un nuevo prestador.

(…)

En consecuencia, la SIC reconoce que toda aquella medida tendiente a estimular la competencia en el sector de comunicaciones que beneficie al consumidor, promueva la eficiencia económica y garantice la libre participación de las empresas en el mercado, como la que aquí se evalúa, será considerada desde la óptica de la abogacía de la competencia”.

Que teniendo en cuenta los comentarios realizados por los interesados y los análisis propios desarrollados por la Comisión, en particular aquellos relacionados con el bienestar de los usuarios, la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima puede generar una nueva barrera de cambio en la forma de precios más altos y/o el cobro anticipado del cargo por conexión.

Que, de igual manera, el ajuste en los precios puede constituir una barrera al acceso al servicio por parte de nuevos usuarios, y teniendo en cuenta que no existe un mercado al que el usuario pueda acudir para reemplazar al operador de comunicaciones y televisión por suscripción para instalar su servicio, se considera pertinente mantener las cláusulas de permanencia mínima asociadas a estas actividades para servicios de comunicaciones fijas y/o televisión por suscripción.

Que en todo caso, tal y como se han venido aplicando las cláusulas de permanencia mínima en la actualidad, las mismas constituyen una barrera artificial al cambio de operador.

Que en virtud de lo anterior, se considera necesario solo permitir el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los contratos de prestación de los servicios fijos de telefonía, internet y televisión, cuando estas tengan lugar, con ocasión de un descuento en el valor correspondiente al cargo por conexión o la posibilidad de pagar diferidamente el mencionado cargo, aunque estableciendo reglas claras de transparencia en la oferta y en la facturación que permitan al usuario contar con más información, y regulando la manera en la que los operadores de servicios de comunicaciones fijas y/o televisión por suscripción pueden aplicar dichas cláusulas y los montos a cobrar por terminación anticipada.

Que teniendo en cuenta las adecuaciones internas que deberán realizar los proveedores de servicios fijos para incluir información relacionada con la cláusula de permanencia mínima dentro de la factura, las solicitudes de los proveedores y los análisis realizados por esta Entidad

se considera conveniente que el plazo de implementación sea de seis (6) meses.

Que una vez atendidas las observaciones recibidas durante todo el proceso de discusión del presente proyecto, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y fue aprobado mediante Acta número 1035 del 18 de marzo de 2016, y posteriormente presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el veinte (20) de abril de 2016, según consta en el Acta número 331.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar el artículo [1o](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual en adelante quedará de la siguiente manera:

Artículo 1o. Ámbito de aplicación. El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los proveedores de servicios de comunicaciones, de que trata la Ley [1341](#) de 2009, y los usuarios, a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, en cumplimiento de la ley y la regulación vigente.

Se exceptúan del presente régimen, los servicios de televisión establecidos en la Ley [182](#) de 1995 y sus modificaciones, salvo lo relacionado con las disposiciones frente a cláusulas de permanencia mínima para el servicio de televisión por suscripción, caso en el cual le serán aplicables las medidas dispuestas en el presente Régimen; los de radiodifusión sonora de que trata la Ley [1341](#) de 2009, y los servicios postales previstos por la Ley [1369](#) de 2009.

PARÁGRAFO. El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato. La excepción contenida en el presente párrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes.

La excepción contenida en el presente párrafo no aplica respecto de la obligación que en consideración de la regulación vigente expedida por la CRC orientada a prevenir el hurto de equipos terminales móviles, tiene el representante legal de la empresa o persona jurídica que contrata bajo la modalidad de plan corporativo, consistente en su deber de suministrar y actualizar la información de los datos personales de los usuarios autorizados por este para el uso de cada uno de los equipos terminales móviles que se encuentran operando bajo el plan corporativo contratado”.



ARTÍCULO 2o. Modificar la definición de Cargo por conexión del artículo [9o](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, la cual quedará de la siguiente manera:

“Cargo por conexión: Valor que incluye únicamente los costos asociados a la conexión de los servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión e instalación del servicio.

Si se prestan varios servicios de comunicaciones sobre una misma red de acceso, el cargo por

conexión corresponde al valor de la conexión e instalación de un servicio más los costos incrementales en que se pueda incurrir por conectar los otros servicios a la red de acceso común”.



ARTÍCULO 3o. Modificar la definición de “Cláusula de permanencia mínima” contenida en el artículo [9o](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, la cual quedará de la siguiente manera:

“Cláusula de permanencia mínima: Estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, por medio de la cual el usuario que celebra el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, 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. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año y no podrá renovarse ni prorrogarse”.



ARTÍCULO 4o. Modificar el artículo [17](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011 el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo 17. Condiciones para el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima, valores a pagar por la terminación anticipada y prórrogas automáticas.

Las cláusulas de permanencia mínima solo podrán ser pactadas en los contratos de los servicios de comunicaciones fijos (telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción), cuando se otorgue un descuento en el valor del cargo por conexión o la posibilidad de un pago diferido del mismo.

Las cláusulas de permanencia solo pueden ser incluidas en el contrato cuando el usuario haya aceptado las condiciones de las mismas por escrito.

El período máximo de duración de las cláusulas de permanencia mínima será de doce (12) meses. El valor del cargo por conexión deberá descontarse mensualmente de forma lineal y dividido en los meses de permanencia. El monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser **mayor que la suma de los cargos mensuales faltantes por pagar del cargo por conexión y nunca se puede cobrar el valor de las tarifas de servicios dejados de recibir por retiro anticipado.**

En cualquier momento, incluido el de la oferta, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en la presente resolución, debe suministrarse toda la información asociada a las condiciones en que opera la cláusula de permanencia mínima.

Así mismo, en el momento de la instalación del servicio, se le debe informar al usuario sobre los elementos suministrados por el proveedor y/u operador para dicha instalación.

De igual forma, en la oferta siempre se le deberá ofrecer al usuario el mismo plan que está solicitando sin cláusula de permanencia, explicándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor a pagar mensualmente por el servicio de comunicaciones prestado”.



ARTÍCULO 5o. Adicionar el párrafo 3o al artículo [56](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Parágrafo 3o. Cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima en servicios de comunicaciones fijas y/o en televisión por suscripción, en su factura mensual el usuario encontrará la siguiente información: (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 cláusula de permanencia mínima, (iv) el valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, teniendo en cuenta para ello la fecha de corte del periodo de facturación respectivo”.



ARTÍCULO 6o. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA VIGENTES. <Artículo compilado en el artículo [2.4.2.1](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> Los contratos de prestación de servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción con cláusulas de permanencia mínima que hayan sido celebrados con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Acto Administrativo, seguirán vigentes conforme fueron pactados.

Los proveedores de servicios de comunicaciones fijas y los operadores de televisión por suscripción no podrán prorrogar o renovar la cláusula de permanencia mínima establecida en dichos contratos.

A los seis (6) meses de la entrada en vigencia del presente acto administrativo, los proveedores de servicios de comunicaciones fijas y los operadores de televisión por suscripción deberán incluir en la factura mensual de los contratos donde se hubieran establecido cláusulas de permanencia mínima la siguiente información: (i) el valor total del cargo por conexión subsidiado o financiado, el valor del equipo terminal financiado o subsidiado, el descuento sustancial otorgado o el valor de lo relacionado con el servicio de televisión que justificó la cláusula; (ii) la suma mensual que debe pagar el usuario al operador por concepto del valor del cargo por conexión subsidiado o financiado, el valor del equipo terminal financiado o subsidiado, el descuento sustancial otorgado o el valor de lo relacionado con el servicio de televisión que justificó la cláusula; (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la cláusula de permanencia mínima; y (iv) el valor a pagar por terminación anticipada teniendo en cuenta para ello la fecha de corte del periodo de facturación respectivo.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.4.2.1](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 7o. MONITOREO. <Artículo compilado en el artículo [2.4.2.2](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> La Comisión de Regulación de Comunicaciones llevará a cabo el monitoreo de los efectos de las medidas adoptadas mediante el presente acto administrativo, así como del valor de los cargos por conexión y los conceptos incluidos en los mismos.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.4.2.2](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 8o. VIGENCIA. <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 4961 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Las condiciones regulatorias previstas en los artículos [1o](#), [2o](#), [3o](#), [4o](#) y [7o](#) de la presente resolución tendrán efectos a partir del 1o de agosto de 2016. Lo dispuesto en los artículos [5o](#) y [6o](#) de la presente resolución entrarán a regir a partir del 29 de octubre de 2016.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 4961 de 2016, 'por la cual se modifica el plazo de entrada en vigencia de la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción establecido en la Resolución CRC [4930](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 49.898 de 8 de junio de 2016.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 4930 de 2016:

ARTÍCULO 8. La presente resolución entra en vigencia el día que tenga lugar su publicación en el Diario Oficial, salvo lo dispuesto en los artículos [5o](#) y [6o](#), los cuales entrarán a regir seis (6) meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.



ARTÍCULO 9o. DEROGATORIAS. A partir de la fecha de entrada en vigencia del presente acto administrativo, el artículo [11](#) del Acuerdo CNTV 011 de 2006 se entenderá derogado, así como todas las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 28 de abril de 2016.

El Presidente,

JUAN MANUEL WILCHES DURÁN.

El Director Ejecutivo,

GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA.

* * *

1. “Por la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones”.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de diciembre de 2017

