

# CRC

Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No **2347** DE 2010

*"Por la cual se establecen disposiciones en materia de protección de los derechos de los usuarios respecto de tarifas de Telefonía Pública Básica Conmutada con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones"*

### LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, y

#### CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 334 de la Constitución Política, corresponde al Estado intervenir en los servicios públicos y privados, por mandato de la Ley, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y es su deber asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, razón por la cual, según lo establecido en el artículo 365 de la Constitución Política, corresponde al Estado su regulación, control y vigilancia.

Que dada la importancia que tiene la definición de los derechos y los deberes de los usuarios, así como su régimen de protección, la Constitución Política de 1991 estableció en su artículo 369 que la competencia para ello le corresponde al Legislador. Por virtud de este mandato constitucional, la Ley 1341 de 2009 reconoció ampliamente los derechos y deberes de los usuarios de comunicaciones así como sus mecanismos de protección.

Que el artículo 19 de la Ley 1341 del 30 de julio de 2009<sup>1</sup>, estableció que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones -CRT-, se denominará Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, y que el Gobierno Nacional expidió el 4 de agosto de 2009 el Decreto 2888 de 2009, señalando en el inciso 3° de su artículo 1° que los actos administrativos de carácter general y particular expedidos por esta Comisión, con fundamento en las funciones que le fueron asignadas en normas anteriores a la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, continuarán vigentes.

Que la Resolución CRT 1250 de 2005 modificó el Título V de la Resolución CRT 087 de 1997 y dictó otras disposiciones, para lo cual unificó en un solo título toda la regulación vigente en materia tarifaria, adicionó algunas definiciones, estableció generalidades del régimen, fijó los criterios para el cálculo de los factores de subsidios y contribuciones, definió los criterios para la tasación, tarificación y facturación del consumo del servicio de TPBCL y el componente local de TPBCLE, señalando a su vez el cambio en la medición de impulsos a minutos.

<sup>1</sup> Publicada en el Diario Oficial del 30 de julio de 2009, con el número 47426

Que la Resolución CRT 1250 de 2005 estableció el régimen tarifario para los servicios de: i) Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia. ii) Telefonía Móvil Rural. iii) Telefonía Móvil. iv) Servicios prestados por las redes que utilizan sistemas de acceso troncalizado. v) Servicio de radiomensajes prestado a los usuarios de TPBC. vi) Definición, régimen tarifario, información sobre tarifas, y otras disposiciones sobre los servicios de tarifa con prima. vii) Registro de tarifas y remisión de información estadística; viii) Tarifas de los servicios prestados a través de la numeración 1XY de la modalidad cuatro. ix) Régimen tarifario del servicio portador. x) Otras disposiciones sobre: régimen tarifario de los servicios prestados a través de teléfonos públicos.

Que el Capítulo II del Título V de la Resolución CRT 087 de 2007 modificado por la Resolución CRT 1250 de 2005, estableció el régimen tarifario para los servicios de TPBC, señalando en el artículo 5.2.2. que los operadores de TPBCL que tengan una participación igual o superior al 60% en el respectivo mercado relevante o cuando, a juicio de esta Comisión, no exista suficiente competencia en dicho mercado, estarán sometidos al régimen regulado de tarifas de acuerdo con las reglas definidas en los artículos 5.2.3 y 5.2.4 de la Resolución CRT 087 de 1997.

Que la Resolución en mención dispone en el artículo 5.2.3. que los operadores definidos en la Tabla 1 del Anexo 006 (Grupo 1) deberán ofrecer planes tarifarios de conformidad con lo dispuesto en los Anexos 005, 006 y 007 de la misma, los cuales son parte integral de la Resolución CRT 087 de 1997 conforme lo dispone el artículo 16 de la Resolución CRT 1250 de 2005.

Que la misma Resolución también dispuso que los operadores definidos en la Tabla 2 del Anexo 006 (Grupo 2), deben ofrecer un Plan Tarifario Básico sometido al régimen regulado de tarifas bajo el esquema de Tope de Precios, con aplicación de lo dispuesto en los Anexos 005, 006 y 007.

Que según lo previsto en el artículo 18 del Decreto 2870 de 2007 y sus modificaciones, la Comisión deberá adecuar el marco regulatorio aplicable a todas las redes y al mercado de los servicios de telecomunicaciones, en ambiente de convergencia tecnológica, de tal manera que se oriente a una regulación por mercados relevantes, acorde con las necesidades de los usuarios, la promoción efectiva de la competencia en el sector de telecomunicaciones, la obligación de interconexión e interoperabilidad de todas las redes de telecomunicaciones del Estado y los postulados de la sociedad de la información previstos en las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y de otros organismos internacionales, vinculantes para Colombia.

Que en cumplimiento del mandato del Decreto 2870 de 2007 y sus modificaciones, la CRT inició en el año 2007 el proyecto regulatorio tendiente a la definición de un esquema de regulación utilizando para el análisis de competencia la metodología económica de mercados relevantes que llevó a la identificación de los mercados relevantes susceptibles de regulación ex ante.

Que la Resolución CRT 2058 de 2009, estableció de manera integral las condiciones, metodologías y criterios para la definición de mercados relevantes de servicios de telecomunicaciones en Colombia, para la identificación de condiciones de competencia en los mercados analizados, para la determinación de la existencia de posición dominante en los mismos y para la definición de las medidas regulatorias pro competitivas aplicables.

Que el análisis empírico del tráfico de voz saliente fija por suscriptor con respecto a precios por minuto adelantado en desarrollo del proyecto de mercados relevantes reveló una elasticidad de uso propia negativa y significativa, y una cruzada con el precio por minuto de móvil significativa y positiva indicando sustitución en el uso desde el fijo al móvil.

Que el análisis realizado en el marco del proyecto mencionado respecto del número de suscriptores fijos con respecto al cargo de conexión, cargo fijo e ingreso promedio por usuario de telefonía móvil, reveló una elasticidad de acceso propia negativa y significativa y, una cruzada con el móvil positiva y significativa indicando sustitución también en el acceso desde el fijo al móvil.

Que adicionalmente el análisis de *Critical Loss* realizado confirma que un monopolista hipotético dueño de todas las empresas de telefonía fija en cada municipio del país no estaría en

capacidad de aumentar unilateralmente los precios de los servicios fijos (tanto en uso como en acceso), porque perdería suscriptores y tráfico, los cuales serían recogidos por los operadores móviles.

Que de conformidad con lo anterior, las condiciones de competencia en los mercados de voz local demuestran que existe sustituibilidad en un sólo sentido por cuanto los servicios móviles ejercen presión competitiva sobre el servicio de telefonía fija, por lo que en el Anexo 01 de la Resolución CRT 2058 de 2009, norma vigente, se definió el mercado relevante de "voz (fija y móvil) saliente local" con alcance municipal, como uno de los mercados relevantes de telecomunicaciones<sup>2</sup>.

Que teniendo en cuenta la evidencia antes expuesta, la Comisión expidió la Resolución CRT 2063 de 2009, por la cual modifica el Anexo 006 de la Resolución CRT 087 de 1997 y se dictan otras disposiciones, señalando que los operadores definidos en la Tabla 2 del Anexo 006 (Grupo 2) de la Resolución CRT 087 de 1997, se someterán a las reglas previstas en el artículo 5.2.3 con sus respectivas obligaciones que incluyen la necesidad de ofrecer un plan con cargo básico igual a cero para los usuarios de los estratos socioeconómicos I y II, un plan tarifario que contemple un cargo básico con minutos incluidos para todos los estratos socioeconómicos y otros planes adicionales.

Que lo anterior implica que tales operadores, en todo caso, continuarán sometidos al régimen regulado de tarifas, bajo las reglas del artículo 5.2.3. y no bajo las reglas del artículo 5.2.4., por lo que deberán pasar de la Tabla 2 del Anexo 006 (Grupo 2) de la Resolución CRT 087 de 1997 a la Tabla 1 del Anexo 006 (Grupo 1) de la Resolución CRT 087 de 1997.

Que mediante Resolución 2127 de 2009, la Comisión modificó los plazos señalados en la Resolución CRT 2063 mencionada, ordenando que el reporte de los planes a la Comisión y a los órganos de vigilancia y control se debía efectuar a más tardar el 1 de julio de 2009, la formulación de ofertas a los usuarios se debía efectuar a más tardar el 1 de septiembre de 2009 y, finalmente, que se implementara lo ordenado en la resolución el 1 de noviembre de 2009. Al modificar sus obligaciones, los operadores del Grupo 2 debieron formular ofertas a sus usuarios de sus planes tarifarios, reportar los planes a la Comisión y a los órganos de vigilancia y control.

Que, de otra parte, el artículo 5.5.2. de la Resolución CRT 087 de 1997 establece la que "*el componente local del servicio de TPBCLE se someterá a las mismas reglas y criterios del servicio de TPBCL*" y que "*partir del 1 de enero de 2006 y hasta tanto la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones disponga otra cosa, los operadores de TPBCLE definidos en la Tabla 2 del Anexo 006 (Grupo 2) de la presente resolución, no podrán realizar aumentos en términos reales de las tarifas de componente por el servicio local de todos los estratos socioeconómicos*".

Que el Título XII de la Resolución CRT 087 de 1997, establece algunas disposiciones relacionadas con el Acceso a Internet por medio de la red de TPBC, concretamente en los artículos 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.8, 12.1.9 y 12.1.1.0, señalando reglas sobre el valor de la tarifa del servicio de TPBCL cuando se accede a Internet.

Que el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 le asignó la función a la Comisión de regular los mercados al señalar en el numeral 2, lo siguiente: "*promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales según la posición de los proveedores, previamente se haya determinado la existencia de una falla en el mercado*".

Que el artículo 23 de la Ley 1341, estableció como regla general para la regulación de los precios de los servicios de telecomunicaciones, que "*los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley. PARÁGRAFO. La CRC hará énfasis en la regulación de mercados mayoristas*".

<sup>2</sup> Documento Soporte del proyecto regulatorio de Definición de mercados relevantes, página 34 numeral 5.2.1.4.

Que una vez revisados los criterios que fueron tenidos en cuenta para la expedición del marco tarifario, concretamente para los servicios de TPBCL y el componente local del servicio de TPBCL en la Resolución CRT 087 de 1997 modificada por la Resolución CRT 1250 de 2005 y de las tarifas de TPBCL cuando se Accede a Internet, se encontró que las condiciones del mercado han cambiado, dado que en desarrollo del proyecto de mercados relevantes reveló que existe sustitución en el uso desde el fijo al móvil.

Que de conformidad con lo anterior, la Comisión encontró que en la prestación del servicio de TPBCL hay suficiente competencia, no se presenta una falla de mercado ni se observa que la calidad de los servicios ofrecidos no se ajustan a los niveles exigidos, motivo por el cual, no se cumple ninguno de los criterios expresamente señalados por el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 para que la Comisión pueda intervenir regulatoriamente los precios.

Que como consecuencia de lo ordenado por la Ley 1341 de 2009, no resultan exigibles las medidas regulatorias de intervención de precios en telefonía fija a partir de la entrada en vigencia de dicha norma legal, la cual resulta de obligatoria aplicación para la CRC y los demás agentes del sector y que en tal sentido, a partir de la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, se encuentran derogados el Capítulo II del Título V, los artículos 5.5.2, 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.8, 12.1.9 y 12.1.10 y los Anexos 005 y 006 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificados por las Resoluciones CRT 1250 de 2005, 2063 de 2009 y 2127 de 2009.

Que de otra parte, en el marco legal vigente, el usuario y la protección de sus derechos tienen un papel preponderante en el desarrollo del sector, razón por la cual la intervención del Estado debe garantizar la protección de los derechos, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios, en un entorno de libre y leal competencia de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones.

Que la Ley 1341 de 2009 establece en el artículo 4, numerales 1 y 2, como fines de la intervención del Estado en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC- la protección de los derechos de los usuarios, velando por su calidad, eficiencia y adecuada provisión, así como la promoción del acceso a las TIC, teniendo como fin último el servicio universal. Adicionalmente, la Ley hace énfasis en que para su interpretación se debe tener en cuenta "la protección a los derechos de los usuarios"<sup>3</sup>, entre otros criterios.

Que en cumplimiento de lo ordenado en las Resoluciones CRT 2063 de 2009 y 2127 de 2009 a los usuarios de los servicios de TPBCL y TPBCL incluidos en Tabla 1 del Anexo 006 de la Resolución CRT 087 de 1997, les formularon unas ofertas de planes, que no pueden retractarse o revocarse teniendo en cuenta el derecho del usuario de disfrutar de dicho plan seleccionado<sup>4</sup> y dada su calidad de oferta comercial y los efectos que se derivan de ella.

Que teniendo en cuenta que los usuarios ya tuvieron la oportunidad de elegir los planes que consideran más ajustados a sus perfiles de consumo y dando aplicación a los principios antes señalados sobre protección a los derechos de los usuarios y al principio de favorabilidad, le corresponde a la Comisión, en aplicación a las normas comerciales y como medida de protección a los derechos de los usuarios, dar la mayor claridad al sector y en ese sentido precisar que se deben mantener las condiciones de los planes tarifarios presentados a los usuarios, ante la derogatoria de las obligaciones contenidas en el Capítulo II del Título V de la Resolución CRT 087 de 1997 y sus modificaciones con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009.

Que en todo caso, en cumplimiento de sus funciones asignadas por la Ley 1341 de 2009, la CRC efectuará un permanente seguimiento y monitoreo regulatorio de los precios de los servicios de comunicaciones, como parte de los análisis necesarios para la determinación del cumplimiento de los criterios establecidos en el artículo 23 de la citada Ley, para los fines regulatorios a que haya lugar.

<sup>3</sup> "ARTÍCULO 7.- CRITERIOS DE INTERPRETACIÓN DE LA LEY. Esta Ley se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los principios orientadores establecidos en la misma, con énfasis en la promoción y garantía de libre y leal competencia y la protección de los derechos de los usuarios."

<sup>4</sup> Artículo 846 del Código de Comercio.

Que en desarrollo del proyecto regulatorio en cuestión, la CRC elaboró la propuesta regulatoria y el documento soporte que fueron publicados el 24 de noviembre de 2009, para comentarios de todos los interesados hasta el 15 de diciembre de 2009.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas allegadas, el cual fue aprobado por el Comité de Comisionados según consta en el Acta 697 del 14 de enero de 2010 y posteriormente presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el 223 del 19 de enero de 2010.

Por lo que,

### RESUELVE

**Artículo 1.** Determinar que los actuales prestadores de los servicios de TPBCL y TPBCLC deberán respetar las condiciones de los planes tarifarios elegidos por los usuarios en vigencia del régimen tarifario de TPBC derogado con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, con base en lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

**Artículo 2. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C., a los **26 ENE 2010**

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

  
**MARÍA DEL ROSARIO GUERRA DE LA ESPRIELLA**  
que *ll* Presidente

  
**CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ**  
Director Ejecutivo

C.E.: Acta No.697- 14/01/2010.  
S.C.: Acta No. 223 - 19/01/2010.  
JPH/SMUP