

Rad. 2018300137  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.



CRC	
Radicación :	*2018505400*
Fecha :	06/02/2018 9:51:38 A. M.
Proceso :	4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
Destino :	
Asunto :	Consulta sobre aplicabilidad del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones?

LINK NETWORKS  
COLOMBIA S.A.S.  
NIT.: 830.058.677-7

06 FEB 2018

RECIBIDO PARA  
ESTUDIO

**REF: Consulta sobre aplicabilidad del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual fue trasladada a esta Entidad y radicada internamente bajo el número 2018300137, mediante la cual presenta algunas inquietudes respecto del ámbito de aplicación del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 5111 de 2017.

### I. Alcance del presente pronunciamiento.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

### I. Respuesta a los interrogantes planteados.

A continuación, esta Entidad procede a pronunciarse respecto de cada una de las inquietudes planteadas en su comunicación:

1. *En cuanto a la aplicabilidad del régimen de protección a usuarios, ¿estos requisitos deben cumplirse en conjunto o individualmente para tener*

### **aplicabilidad?**

**CRC/** El artículo 2.1.1.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado con ocasión de la Resolución CRC 5111 de 2017, norma mediante la cual fue expedido el nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, expresamente dispone que *"no se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, **cuando se cumplan los siguientes tres requisitos:** (i) cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan."* (resaltado fuera del texto)

De conformidad con lo anterior, es claro entonces que para que se configure la prohibición de pactarse la inaplicación del mencionado régimen, **deben concurrir todos y cada uno de los requisitos allí dispuestos.**

### **2. En el caso específico de que el contrato sea suscrito siempre a nivel corporativo por una Mipyme, ¿cómo se aplica atendiendo a las condiciones definidas en la Ley 590 del 2000?**

**CRC/** Al respecto, es de aclarar que la prohibición de inaplicación dispuesta en el artículo 2.1.1.1 en mención, no cubre a todas la micro, pequeñas y medianas empresas -MIPYME-, sino que tal norma expresamente lo limita a micro<sup>1</sup> o pequeñas<sup>2</sup> empresas, en los términos de la Ley 590 de 2000. Ahora bien, este no es el único requisito para que se configure la prohibición dispuesta en el artículo en mención, pues simultáneamente deben concurrir el cumplimiento de los siguientes requisitos: (i) que el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso a internet fijo o móvil; y (ii) que el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones.

### **3. ¿Una persona natural con establecimiento de comercio, RUT y matrícula mercantil, que solicita servicios de telecomunicaciones a través de una compañía que provee soluciones a la medida de las necesidades del cliente, en su establecimiento de comercio, se entendería dentro de la causal de inaplicabilidad del régimen?**

**CRC/** Sí, siempre y cuando constituya una micro o pequeña empresa en los términos dispuestos en la Ley 590 de 2000 y se trate de servicios de telefonía y/o internet.

<sup>1</sup> a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores; b) Activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

<sup>2</sup> a) Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores; b) Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.001) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Cordial Saludo,



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres