



Rad. 2018300468  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.



Radicación:	*2018510332*
Fecha:	08/03/2018 12:15:52 P. M.
Proceso:	4000 RELACIONAMIENTO CON AGFNTFR
Destino:	PAMSC de Goro
	Oficio No. OFIC-18-000-1209-DPCP-3200 del 19 de enero de 2018

## REF. Radicado No. OFIC-18-000-1209-DPCP-3200 del 19 de enero de 2018

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación recibida mediante Traslado del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, radicada internamente con el número 2018300468, en la cual nos solicita la intervención regulatoria de tarifas en la prestación del servicio de comunicaciones al interior de establecimientos penitenciarios y nos consulta sobre las condiciones de prestación del servicio.

Para efectos de dar respuesta a su comunicación, se considera importante tener presente que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), es la entidad encargada de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, así mismo, esta Comisión es la entidad encargada de expedir el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (Resolución CRC 3066 de 2011).

Así las cosas, y con el objeto de atender la solicitud, se recuerda la especial protección que la Constitución Política otorga a los consumidores, consagrando en su artículo 78 la responsabilidad de prestar servicios en condiciones adecuadas de calidad.

En esta línea, y atendiendo a que de acuerdo con las facultades otorgadas por la Ley 1341 de 2009, la CRC es competente para establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios<sup>1</sup>, dicho régimen se encuentra contenido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 fue dispuesta una sección especial para los usuarios de teléfonos públicos<sup>2</sup>. Esta norma expresamente dispone como derecho de los usuarios de teléfonos públicos el "acceso

<sup>1</sup> Numeral 1 del artículo 22 de la ley 1341 de 2009.

<sup>2</sup> Sección 28 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016

*gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos, incluyendo el número de los otros operadores con los que exista acuerdo de Interconexión”.*

Así mismo consagra el artículo 2.1.28.2 de la Resolución en mención, la obligación en cabeza de los operadores de teléfonos públicos, de prestar el servicio de manera eficiente, con calidad, seguridad, permanencia y condiciones no discriminatorias. Indicando este artículo que son responsables dichos operadores por el correcto funcionamiento de los medios físicos que se utilicen para la prestación del servicio.

Frente a las tarifas cobradas por el servicio de telefonía al interior de los centros penitenciarios, es de mencionar que si bien existe libertad tarifaria para el establecimiento de los precios cobrados a los usuarios finales<sup>3</sup>; en virtud del Principio de protección de los derechos de los usuarios, contenido en el numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, **“los proveedores y/o operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable”**, de modo que Ley constituyó en cabeza del usuario de servicios de comunicaciones el derecho a que en la determinación de los precios a pagar por tales servicios el proveedor siempre tenga en cuenta la combinación de estos dos criterios. Así mismo, el citado precepto establece que el Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

Finalmente, en virtud del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos traslado de la presente comunicación junto con su derecho de petición a la Superintendencia de Industria y Comercio, para que en virtud de sus facultades de vigilancia respecto del cumplimiento de la normativa en materia de protección al consumidor, y ante la posibilidad de que exista una infracción de las disposiciones regulatorias citadas, se sirva adelantar las acciones pertinentes.

Esperamos con lo anterior, atender satisfactoriamente su requerimiento y en todo caso quedamos atentos a realizar cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,



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

Proyectado por: Felipe Sarmiento/Camila Gutiérrez

<sup>3</sup> Es importante precisar que actualmente la única tarifa minorista regulada (la que se cobra a los usuarios finales) es la son las tarifas correspondientes a las llamadas fijo-móvil con destino a usuarios del proveedor móvil Colombia Móvil S.A. (TIGO), según lo dispuesto en el Artículo 5.8.2 de la Resolución CRT 087 de 1997.

**Traslado a:**

Doctor **FABIO RESTREPO BERNAL**

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones  
Superintendencia de Industria y Comercio  
Dirección: Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos. 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 Bogotá D.C.  
Email: [crc@sic.gov.co](mailto:crc@sic.gov.co)

**Copia Informativa:**

Doctor **JOSÉ NEMESIO MORENO RODRÍGUEZ**  
Director de Gestión Corporativa  
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC  
Dirección: Carrera 26 No. 27-48 Bogotá D.C.

INSTITUTO NACIONAL  
DE PENITENCIARIO Y CARCELARIO  
Grupo de Gestion Documental  
**RECIBIDO**  
12 Nov. 20  
HORA \_\_\_\_\_  
FUNCIONARIO \_\_\_\_\_