

RADICACION DE SALIDA No.

Rad. 2018728112
Cod. 4000



REF: Derecho de petición.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2018728112, mediante la cual presenta algunas inquietudes asociadas a la terminación del contrato y al término “costos incrementales”.

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.

II. Respuesta a los interrogantes planteados.

Atendiendo a su solicitud de atención individual de cada uno de los interrogantes planteados, a continuación, se procede a dar respuesta a cada uno de ellos de forma separada:

1. ¿Es legal que la empresa prestadora de servicios de telefonía fija, internet y televisión me cobre, por la cancelación de los servicios una suma similar e independiente por cada servicio prestado?

CRC/ Al respecto en primer lugar es de aclarar que de conformidad con el numeral 2.1.2.1.4 del artículo 2.1.2.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual contiene el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, dispone como derecho en cabeza del usuario de dichos servicios de “Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica)”.

En línea con lo anterior la norma en mención consagra el Principio de Gratuidad en Trámites, según el cual cualquier trámite que adelante el usuario, tal como es la solicitud de terminación del contrato, no puede generar cobro alguno.

2. ¿Cuándo la norma indica “los costos incrementales en que pueda incurrir el operador para conectar los otros servicios a la red de acceso” se refiere a una suma mínima por cada servicio adicional teniendo en cuenta que ya esta cobrando la totalidad de la permanencia por un servicio?

CRC/ No. Frente a este punto es importante aclarar que el término “costos incrementales” no atiende a una creación regulatoria, sino que es un concepto de la teoría económica, que hace referencia a los costos adicionales que resultan de aumentar la producción de un sistema en una o más unidades. Por lo cual, en los términos del artículo 2.1.4.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, tratándose de la conexión e instalación del servicio, el término referido alude al costo adicional en que incurre un operador de servicios fijos de comunicaciones al incluir elementos adicionales en la instalación, tales como pueden ser por ejemplo, el tendido de cable complementario o equipos inalámbricos no contemplados en la instalación básica.

Al respecto es importante recordar que dentro del proyecto “Revisión de las cláusulas de permanencia en servicios de comunicaciones fijos” que adelantó la CRC en el año 2015 se hizo una revisión de la definición y alcance del concepto del cargo por conexión contemplado dentro del Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones. Para ello se revisó tanto las tarifas cobradas por los operadores fijos por dicho concepto, así como los diferentes elementos de costo que en su momento asociaban tales operadores al mismo.

En las secciones 4.4.2 y 4.4.4 del documento soporte de la propuesta regulatoria realizada de manera previa a la expedición de la Resolución CRC 4930 de 2016, se encuentran los análisis técnico-económicos realizados por la CRC en relación con el cobro del cargo por conexión aplicado en su momento por los operadores de servicios fijos. La principal conclusión obtenida en su momento de estos análisis es la siguiente:

(...) Cuando se analizó la infraestructura de las redes de acceso se encontró que cada uno de los servicios de comunicaciones fijas puede ser prestado a través de diversas tecnologías, donde en Colombia se presta a través de redes alámbricas cable de cobre, cable coaxial y fibra óptica o inalámbricas. Si bien las diferencias que se observan en los valores que los operadores les cobran a los usuarios podría estar explicado por las tecnologías de acceso y por las economías de escala de cada uno de los operadores, la información disponible permite observar que algunos operadores con economías de escala cobran valores más elevados que otros que no las tiene usando la misma tecnología de acceso. Por otro lado, desde el punto de vista técnico, no se encontró justificación alguna que explique por qué algunos operadores cobran cargos de conexión aditivos en la medida en la que prestan más de un servicio empaquetado, salvo que usen más de una tecnología de acceso diferente. En este sentido, para la CRC es claro que a nivel del cargo de conexión los costos adicionales por prestar otro servicio son marginales. (...) (Negrilla fuera de texto)

Como se puede entender la única justificación técnica identificada para que en la provisión de servicios fijos empaquetados un operador realizara cobros aditivos en el cargo de conexión era el uso de más de una tecnología.

A partir de lo anterior, así como de otros análisis, dentro de las modificaciones al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios se propuso en su momento modificar la definición de cargo por conexión para adaptarlo a lo que corresponde este valor, bajo los siguientes lineamientos:

“(…) i) Limitar la definición de cargos por conexión para que no se cobren por esta vía rubros como licencias, costos comerciales de adquisición de nuevos clientes o publicidad. ii) Establecer que cuando un operador presta varios servicios de comunicaciones a un mismo usuario el cargo conexión corresponde al valor de la red de acceso para la prestación del servicio, salvo que la red de acceso del otro servicio prestado sea diferente. (...)”

Si bien la definición del cargo por conexión podría aplicar a cualquier servicio de comunicaciones, en la discusión sectorial a la propuesta regulatoria se encontró la necesidad de explicar las diferencias que representaba el cargo por conexión en un servicio fijo y cargo por conexión en una red móvil, lo cual básicamente obedece a la infraestructura que se utiliza en la red fija para conectar al usuario.

En esta revisión se identificó la pertinencia de incluir en la definición del cargo por conexión (en lo referente a los servicios empaquetados) el término “costos incrementales” referido a la infraestructura adicional o incremental que debe instalar un operador para activar el servicio. Al respecto, en el documento de respuesta a comentarios que acompañó la expedición de la Resolución 4930 de 2016 se indicó lo siguiente:

“En los análisis del mencionado documento soporte, específicamente en la sección 4.2.4. se presentan los diferentes tipos de servicios que pueden prestarse para cada tipo de tecnología de acceso y se establece una primera identificación de la infraestructura incremental, es decir, los tipos de acometidas externas y equipos terminales que se requieren para su implementación. Del anterior análisis es claro que la Comisión reconoce las diferencias entre la prestación de servicios fijos y móviles. La anterior afirmación cobra fuerza en la sección 6.2.2.1. cuando la Comisión argumenta que el cargo por conexión implica diferencias frente a las cláusulas de permanencia usadas en servicios móviles. La primera diferencia radica en el costo incremental por usuario en servicios fijos. Esto es que para la prestación de servicios fijos se requiere una inversión en infraestructura, como lo es el cableado (cobre, coaxial o fibra óptica) al punto donde se proveerá el servicio, así como también es necesario instalar una serie de terminales que el usuario no puede adquirir sino a través del operador. Esta inversión adicionalmente puede variar dependiendo de las características del predio y de su ubicación geográfica. Por otro lado, en telefonía móvil el costo incremental por usuario es marginal o cercano a cero.”

Como se puede apreciar la infraestructura incremental se refiere a los diferentes tipos de acometidas externas y equipos terminales que fueron descritos en la sección 4.2.4 del documento soporte.

Bajo esta premisa, en respuesta a otras observaciones y comentarios a la propuesta regulatoria y en aras de generar transparencia en los valores del cargo por conexión, la CRC ajustó la definición regulatoria del cargo por conexión en el sentido de precisar que únicamente puede incluir los costos asociados a la conexión de los servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, y que este otorga al usuario el derecho a la conexión e instalación del servicio, por lo que no se pueden incluir otros costos no relacionados con el cargo por conexión, como costos de adquisición de clientes tales como publicidad, licencias, etc. Adicionalmente, para el caso de servicios empaquetados que sean prestados sobre una misma red de acceso, se precisó que 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.

3. ¿Cómo se determina cuánto es ese costo incremental?

CRC/ El valor de los costos incrementales depende de la infraestructura utilizada por el operador para instalar el o los servicios contratados por el usuario, por lo cual el mismo es fijado por cada operador de acuerdo con la tecnología utilizada y la economía de escala con la que cuentan, tal como se explicó en detalle en las secciones 4.4.2 y 4.4.4 del documento soporte que acompañó la expedición de la Resolución CRC 4930 de 2016.

Es así como frente a su inquietud, le aclaramos que no es posible informarle un valor único por el concepto de “costos incrementales”, en tanto que las tarifas de los servicios de comunicaciones son de libre fijación por parte de los operadores de conformidad con la Ley 1341 de 2009.

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

Proyectado por: Camila Gutiérrez Torres

Finalmente, le solicitamos amablemente se sirvan diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace:
<http://www.pnn.gov.co/EncuestaCARE?radicado=2018728112>. La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231
Bogotá - Colombia
Tel: +57-1-3198300

