

Rad. 2020300187
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2020503482
Fecha: 11/02/2020 5:55:32 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES



REF: SU SOLICITUD DE CAMBIO DE ESTRATO EN SERVICIO TELEFÓNICO.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2020300187, en la que solicita lo siguiente:

“Desde el mes de mayo del pasado año, estamos solicitando a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES – MOVISTAR, el cumplimiento de lo ordenado en el parágrafo 2º del artículo 88 del Decreto Municipal 1000-0823 de 2014 que establece: “Todo bien inmueble declarado bien de interés cultural, para la estratificación de los servicios públicos y la categorización del impuesto predial se asimilarán para su pago al estrato uno”.

El Acuerdo 0116 de 2000, identifica todas las construcciones de especial interés dentro de las cuales se encuentran los bienes que constituyen patrimonio histórico o cultural, como el Círculo Social de Ibagué, lo cual fue tenido en cuenta por la Secretaría de Cultura para reconocerlo y certificarlo como tal y por la oficina de Planeación para estratificarlos en categoría 1.

(...)”

A) Alcance del presente pronunciamiento y aclaración preliminar

Previo a referirnos sobre el objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28¹ del Código de Procedimiento

¹ “Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución”.

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio, en este caso del aplicable referente a las normas del Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, actividad respecto de la cual esta entidad ostenta competencias.

Al respecto, es de aclarar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Así las cosas, conforme a las competencias otorgadas a esta Comisión en virtud del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, se encuentran las funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y es de señalar que no se encuentra ninguna que regule de manera específica la situación puesta a consideración en su solicitud.

Ahora bien, con el fin de orientarle le informamos que el Régimen de Protección mencionado aplica a todas las relaciones establecidas entre operadores de servicios de comunicaciones (telefonía, internet y televisión por suscripción) y usuarios, tanto en el ofrecimiento de estos servicios, en la celebración del contrato, como durante su ejecución y terminación.

Este Régimen **NO** es aplicable cuando el usuario sea una empresa, y haya negociado y pactado con el operador la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas del servicio; siempre que la no aplicación haya sido estipulada expresamente en el respectivo contrato.

Cuando se trate de un contrato celebrado entre el operador y una Micro o Pequeña empresa, el Régimen de Usuarios SI aplicará siempre y cuando se cumplan en su totalidad los siguientes tres (3) requisitos:

- 1) El objeto del contrato sea la prestación de servicios de internet o telefonía.
- 2) No se hayan pactado soluciones técnicas a la medida de la empresa.
- 3) Se trate de Micro o Pequeñas empresas.

Sin embargo, tenga en cuenta que el hecho de no estar cobijado por este Régimen no significa que no exista protección, de acuerdo con el numeral 1.7 del Artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, es un derecho de los consumidores y usuarios, elegir libremente los bienes y servicios que requieran.

Así mismo, de acuerdo con el Artículo 59 de la mencionada Ley, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas.

Dado lo anterior, desconociendo las condiciones específicas del contrato celebrado entre usted y su operador, nos permitimos invitarle a consultar, las disposiciones que en la materia contiene la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así mismo, le aclaramos que, de acuerdo con el Régimen de Protección mencionado (Artículo 2.1.10.2.), en el contrato que el usuario ha aceptado deben indicarse claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, señalando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación.

Antes de aplicar estos incrementos el operador debe informarlos al usuario por la misma vía en que recibe la factura y con al menos 5 días hábiles de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso.

En caso que la nueva tarifa no se ajuste a las necesidades o posibilidades del usuario, este puede terminar el contrato, pagando las sumas que adeude al operador.

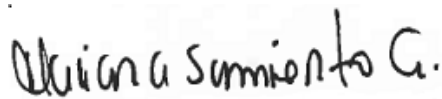
Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

Tenga en cuenta que, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, los operadores pueden fijar libremente los precios al usuario y que la CRC sólo podrá regular tales precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla en el mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos en la normatividad.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que usted remitió copia de su comunicación a la SIC, consideramos no remitir nuevamente copia a dicha entidad.

En los anteriores terminos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a lo que adicionalmente requiera.

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectó: Luz Mireya Garzón Sánchez