

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 202075340

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Lun 27/04/2020 12:15 PM

Para:

CC: Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; Certifica CRC <certifica@crcom.gov.co>; Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>; CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO <CORREO@CERTIFICADO.4-72.COM.CO>

 1 archivos adjuntos (1 MB)

Respuesta Email Firmado 202075340 - 27042020.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2020509003

Rad. 202075340

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



REF: Consulta aplicación Decreto 464 de 2020 y Resolución CRC 5941 de 2020

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de su comunicación radicada en esta Entidad internamente bajo el número 202075340, mediante la cual presenta consultas en relación con la suspensión de los servicios de telecomunicaciones, con ocasión del Decreto 464 de 2020.

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 41 de 2009 -modificada por la Ley 1978 de 2019,- 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. Pronunciamiento frente al asunto expuesto en su comunicación.

A continuación, la CRC procede a pronunciarse respecto de cada una de las consultas expuestas en su comunicación:

1. "¿En el estado de emergencia se pueden suspender los servicios móviles? ¿Cuáles son los parámetros de la suspensión?"

CRC/ Si bien el Gobierno Nacional a través de los Decretos 464 y 555 de 2020, por medio de los cuales fueron dispuestas medidas en el sector de telecomunicaciones con el fin de atender la situación de emergencia sanitaria con ocasión de la pandemia Coronavirus (COVID-19), definió como esenciales a los servicios de telecomunicaciones, razón por la cual los proveedores deberán garantizar la instalación, mantenimiento y operación de su servicio, esto de ninguna forma implica que se haya suspendido la obligación de pago oportuno por parte del usuario, así como tampoco la posibilidad por parte del proveedor de suspender el servicio ante el incumplimiento de dicha obligación.

Ahora bien, tratándose de servicios de telecomunicaciones móviles bajo la modalidad prepago, en los casos en los que se cumplan los siguientes supuestos (i) que haya adquirido el plan antes del 23 de enero de 2020; (ii) el usuario curse tráfico en la red de su operador. Una vez finalizado el saldo, los proveedores deberán otorgar por treinta (30) días una capacidad de envío de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis y la recepción de éstos sin ninguna restricción. Los usuarios podrán navegar gratuitamente en 20 direcciones de Internet relacionadas con servicios de salud, atención de emergencias, gobierno y educación definidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC)

Por su parte, en relación con los servicios móviles bajo la modalidad pospago, para aquellos que cumplan con los siguientes supuestos: (i) que el usuario cuente con un plan por un valor igual o menor a \$71.214 pesos; (ii) que haya adquirido el plan antes del 23 de enero de 2020; (iii) el usuario curse tráfico en la red de su operador y; (iv) la capacidad contratada sea igual o superior a 1 Gigabyte (GB) mensual.

Si se cumplen todos estos supuestos, los proveedores deberán garantizar que los usuarios que no paguen sus obligaciones cuenten con un periodo adicional de treinta (30) días para realizar el pago, y con una capacidad mínima de 0,5 Gigabytes (GB) durante el periodo de no pago. Dicho plazo no implica condonación de la obligación.

Si después de los treinta (30) días adicionales el usuario aún no ha pagado sus obligaciones, los proveedores podrán suspenderle el servicio, pero mantendrá la opción de (i) efectuar recargas para usar el servicio en la modalidad prepago, (ii) envío de doscientos (200) mensajes de texto (SMS) gratis; (iii) la recepción de SMS sin restricción y; (iv) la navegación gratuita de veinte (20) direcciones de Internet (URL) definidas por el MINTIC, que les permitan acceder a servicios de salud, atención de emergencias, del gobierno y de educación.

Una vez finalizada la emergencia el usuario tendrá 30 días calendario para pagar los periodos en mora (para los servicios móviles con tráfico y planes adquiridos antes del 23 de enero de 2020).

2. ¿En el estado de emergencia se pueden suspender los servicios fijos? ¿Cuáles son los parámetros de la suspensión?

CRC/ Si se pueden suspender los servicios de telecomunicaciones fijos, ante el no pago oportuno por parte del usuario, y aplicarán las reglas dispuestas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Servicios de Comunicaciones, especialmente el artículo 2.1.12.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Asimismo, es importante tener en cuenta que los servicios también podrán ser suspendidos ante la solicitud expresa del usuario, en los términos del artículo 2.1.8.2 de la norma en mención.

3. ¿Si el usuario antes del estado de emergencia contaba con el servicio móvil suspendido, los proveedores deben activar los servicios?

CRC/ No, en tanto tal y como lo dispuso el artículo 7 del Decreto 464 de 2020, el mismo entró en vigor desde su publicación en el diario oficial, por lo cual sus disposiciones no tienen efecto retroactivo.

4. ¿Si el usuario antes del estado de emergencia contaba con el servicio fijo suspendido, los proveedores deben activar los servicios?

CRC/ No, atendiendo a las razones expuestas en el numeral 3 del presente documento y adicionalmente a que los Decreto 464 y 555 de 2020, no contemplan disposiciones especiales asociadas a la suspensión de los servicios fijos de telecomunicaciones.

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: [encuesta](#).

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

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL

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

