

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2020805769

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Mié 17/06/2020 6:21 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 (755 KB)

Respuesta Email Firmado 2020805769 - 17062020.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2020512049

Rad. 2020805769

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



REF: Su comunicación – “Beneficios a usuarios del servicio de internet fijo”

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2020805769, mediante la cual consulta qué trámite se requiere adelantar frente al usuario “si Celsia decidiera de manera voluntaria otorgar un beneficio a sus usuarios suscriptores, en el sentido de incrementarles la velocidad de subida al mismo tope que la de bajada, es decir, volverles su velocidad simétrica (25/25, 50/50, 100/100) respecto del servicio contratado”.

Al respecto le informamos que, de conformidad con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en primer lugar, en todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio; y en segundo lugar el usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado

Ahora bien, dicho Régimen dispone adicionalmente como un derecho del usuario conocer siempre las tarifas que le aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa. Es así como el artículo 2.1.10.2 de la norma en mención consagra que, los incrementos tarifarios aplicarán una vez se den a conocer al usuario, para lo cual deberán ser informados por la misma vía en que recibe su factura, al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación, inmediatamente anterior al periodo en que será aplicada la modificación.

De lo anterior se evidencia entonces que, la regulación si bien establece un deber de información respecto de las tarifas que son aplicables a los servicios contratados por el usuario, tratándose de disminución en el valor de las mismas, no se dispone el medio a través de la cual se debe brindar dicha información al usuario, por el cual el operador está en la libertad de determinar el mecanismo que resulte más idóneo para que el usuario conozca oportunamente dicha disminución.

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 Relaciónamiento 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

