


RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 202077689

Comunicación CARE <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Mar 30/06/2020 8:17 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 (2 MB)

Respuesta Email Firmado 202077689 - 30062020.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2020512782

Rad. 202077689

Cod. 4000

Bogotá D.C.



REF. Derecho de petición

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 202077689, mediante la cual presenta unas consultas asociadas a la obligación regulatoria de reportes de información.

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 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 su consulta.

A continuación, la CRC procede a pronunciarse respecto de cada uno de los interrogantes planteados en su comunicación:

1. ¿Un PRST que negocia y pacta con sus clientes (solo corporativos) de mutuo acuerdo las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas de la contratación, y que adicionalmente, pacta la inaplicabilidad del Régimen de Protección de los derechos de los Usuarios de Comunicaciones en sus contratos (R. 5111 de 2017), debe reportar los formatos 4.3 MONITOREO DE QUEJAS y 4.4. INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES establecidos en esta norma?

CRC/ En atención a que la obligación de reporte de información de los Formatos 4.3 y 4.4. deviene del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, en caso de que el mismo no resulte aplicable a la respectiva relación contractual de prestación de servicios de comunicaciones, no se deberá reportar la información correspondiente requerida en dichos formatos.

2. ¿De manera general, la sección 2 del capítulo (sic) 2 del título (sic) reportes de información, modificado por la Resolución 5079 de 2017, resulta aplicable a un PRST que negocia y pacta con sus clientes (solo corporativos) de mutuo acuerdo las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas de la contratación, y que adicionalmente, pacta en sus contratos la inaplicabilidad del régimen (sic) de calidad?

CRC/ Inicialmente, es importante precisar que en el Capítulo 1 del Título 5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se establecen los “indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones”. En el artículo 5.1.1.1. del mencionado capítulo se establece el ámbito de aplicación de este, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 5.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El régimen de calidad definido en el CAPÍTULO I del TÍTULO V aplica para todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios al público.

Este régimen no es aplicable a los planes corporativos suscritos con medianas o grandes empresas, en los que las características del servicio y de la red, así como la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.

En todo caso, dicha excepción no exime al PRST de reportar los indicadores asociados a los elementos de red utilizados para la prestación del servicio a sus usuarios que hacen parte de los planes corporativos (...)

Como puede entenderse, si bien el régimen de de calidad excluye de su aplicación a algunos contratos de tipo corporativo, en todo caso, todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones están obligados a reportar periódicamente la información de indicadores de calidad solicitada a través de los formatos que hacen parte de la Sección 2 del Título de Reportes de la Resolución CRC 5050 de 2016, incluyendo los indicadores asociados a los elementos de red utilizados para la prestación del servicio a sus usuarios que hacen parte de los planes corporativos. Cabe aclarar que la obligación de reporte de cada formato aplica de acuerdo con los servicios prestados por el operador y las condiciones que se indican en los lineamientos generales de cada formato.

3. La Resolución 5079 de 2017, por medio de la cual, se modificó la Sección 2 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información, introdujo variaciones al formato 2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, referido a los indicadores de calidad para el servicio de datos fijos, de cuya lectura se desprende entre otras cosas, lo siguiente: “Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y

servicios que presten acceso a Internet a través de ubicaciones fijas y que tengan una participación de más del 1% de la base de suscriptores nacional, para todos los segmentos, excepto el segmento corporativo. Los procedimientos para el cálculo de los indicadores para el acceso a Internet provisto a través de ubicaciones fijas están consignados en la Parte 2 del ANEXO 5.1-B del TÍTULO DE ANEXOS". Del párrafo anterior, se entiende que los PRST, para calcular si su participación es de más del 1%, deberán tener en cuenta la suma de todos los segmentos, menos el corporativo. Posteriormente, deberán cotejar este resultado con la base de suscriptores nacionales, con el fin de determinar si excede o no ese porcentaje.

Teniendo en cuenta lo anterior, solicitamos a la CRC que nos informe si este formato es aplicable a un PRST que: (i) Solo presta el servicio de internet fijo a clientes corporativos (ii) negocia con sus clientes (solo son corporativos) todas las condiciones de la contratación y (iii) pacta la inaplicabilidad del régimen de calidad en sus contratos (iv) cuenta con menos del 1% de la base de suscriptores nacional, debe reportar dicho formato o cuál es la interpretación adecuada de las anteriores disposiciones normativas.

CRC/ Acorde con lo indicado en la respuesta a la pregunta 2, en principio todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, que presten el servicio de datos fijos, están obligados a reportar periódicamente la información señalada en el Formato 2.6 "Indicadores de calidad para el servicio de datos fijos" de la Sección 2 del Capítulo 2 del Título de Formatos de la Resolución CRC 5050 de 2016, lo cual incluye los indicadores asociados a los elementos de red utilizados para la prestación del servicio a sus usuarios que hacen parte de los planes corporativos.

Sin embargo, tal como se puede inferir de los lineamientos generales de reporte y diligenciamiento de dicho formato, los proveedores que tengan una participación menor del 1% de la base de suscriptores nacional (para todos los segmentos, excepto el segmento corporativo) no están obligados a reportar mencionado Formato 2.6.

4. ¿Un PRST que PRST (sic) que negocia y pacta con sus clientes (solo corporativos) de mutuo acuerdo las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas de la contratación, y que adicionalmente, pacta la inaplicabilidad del Regimen de Protección de los derechos de los Usuarios de Comunicaciones (sic) en sus contratos y el Regimen (sic) de Calidad, debe reportar el formato 1.2 TARIFAS Y SUSCRITORES DE PLANES INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS establecido en la Resolución 5076 de 2017?"

CRC/ Si las debe reportar en tanto esta obligación no se encuentra excluida ante la inaplicación de los Regímenes de Calidad y de Protección a Usuarios de servicios de comunicaciones.

5. ¿Una empresa que negocia con su PRST de mutuo acuerdo las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas de la contratación a la luz de la normatividad expedida por esta entidad, es considerada un suscriptor?

CRC/ En relación con el objeto de su consulta en primer lugar es de aclarar que con ocasión del proyecto regulatorio "Compilación Normativa", la CRC llevó a cabo una revisión respecto de cada una de las disposiciones contenidas en la Resolución CRT 087 de 1997, evidenciando que algunas de ellas habían sido retiradas del ordenamiento jurídico, con ocasión de: (i) derogatoria tácita, (ii) decaimiento, (iii) inaplicabilidad de la Ley 142 de 1994, (iv) artículo 3 de la Ley 153 de 1887, o (v) existencia de disposiciones repetidas.

Es así como específicamente respecto del término "suscriptor" tal y como se expone en el documento que soportó la respectiva propuesta regulatoria (al cual puede acceder a través del siguiente enlace: [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Documento_soporte_CN\(1\).pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/Documento_soporte_CN(1).pdf)), se encontró que respecto al mismo con ocasión de la expedición de la Ley 41 de 2009, se presentó una derogatoria tácita, atendiendo a que en dicha norma, específicamente en los artículos 22 y 53 se hace referencia al término "usuario" y no al término "suscriptor". En el mismo sentido es de recordar que dicha definición atendía a los términos dispuestos en la Ley 142 de 1994, la cual en virtud de la mencionada Ley 41 de 2009, no resulta aplicable para los servicios de telecomunicaciones.

En segundo lugar es de aclarar que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, establece que el ejercicio de los derechos recae en el usuario (que no tiene que ser el mismo suscriptor, es decir quien celebró el contrato) salvo para algunas situaciones particulares, es así como la Resolución CRC 5050 de 2016 al definir el término "contrato de prestación de servicios" dispuso: "(...) Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato."

De conformidad con los argumentos previamente expuestos, esto es la derogatoria tácita de la definición normativa del término "suscriptor", así como el no uso del mismo dentro de la regulación, al no generar una distinción entre el usuario que celebró el contrato y el usuario que se beneficia del servicio, esta Entidad no puede interpretar dicho término en la situación que usted presenta.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

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

