

Rad. 2021700914
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2021503501
Fecha: 15/02/2021 4:23:30 P. M.
Proceso: 8000 GOBIERNO Y ANÁLISIS DE
DATOS



REF. Derecho de Petición

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su derecho de petición con radicado de entrada No. 2021700914 en la que solicita se aclare "*¿en qué segmento debe reportar a sus clientes corporativos con los que se pacta la exclusión del régimen de protección de usuarios?*" referido a los segmentos definidos para el Formato 1.2 definido en la Sección 1 del Capítulo 2 del Título. Reportes de información de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En atención a su solicitud y previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse 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 (CPCACA)¹ 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.

Conforme se encuentra en el definido el artículo 1.1.2. de la Resolución 5076 de 2016. "*El presente Título [REPORTES DE INFORMACIÓN] aplica a todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, los operadores del servicio de televisión y los operadores de servicios postales, en virtud del régimen de habilitación aplicable, de acuerdo con los formatos de reporte de información concernientes a cada uno de ellos.* En este sentido, la condición de obligación de reporte para el FORMATO 1.2. SUSCRIPTORES POR PLANES INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS DE SERVICIOS FIJOS se definió así:

"Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telefonía local, acceso fijo a Internet y por los operadores de televisión por suscripción.

Se deberán registrar los planes tarifarios individuales y empaquetados de los diferentes servicios prestados por el proveedor y las comunidades organizadas, así como también la cantidad de suscriptores/abonados por cada plan tarifario,

¹ Ley 1437 de 2011. "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"

incluyendo tanto planes activos como no activos que estén vigentes para los suscriptores/abonados."

De acuerdo con lo anterior, dos condiciones deben cumplirse simultáneamente para tener la obligación de reporte: prestar alguno de los servicios definidos y contar con planes.

Veamos como ejemplo la definición del campo número 20 "*Nombre del plan individual de Internet fijo: Corresponde al nombre del **plan ofrecido al usuario** de manera individual para servicio de acceso fijo a Internet **con características idénticas.***" (Negrita y subrayado fuera de texto).

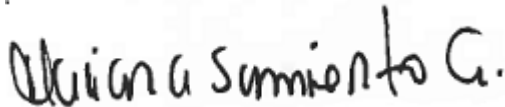
Ahora bien, veamos las condiciones de no aplicabilidad del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones definido en el artículo 2.1.1.1. de la Resolución 5050 de 2016, según el cual "*...no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.*"

Es así como se puede identificar que un plan es la condición ofertada de un servicio con características idénticas que puede ser provista de forma individual o empaquetado. Así mismo, el Formato 1.2 tiene la disposición expresa respecto de la inclusión de los suscriptores del segmento Corporativo a los que les aplica el régimen de protección.

En conclusión, en el escenario presentado en el derecho de petición, aun cuando una empresa preste los servicios definidos en el Formato 1.2, si esta no tiene planes (condiciones idénticas para diferentes suscriptores) dado que todos los suscriptores son del segmento corporativo y con los cuales se pactaron todas las características y condiciones en acuerdo particular y directo y en dichos contratos se estipuló expresamente la inaplicabilidad del Régimen de Protección, la empresa no estará obligada a reportar el formato en mención.

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

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Juan Fernando Plazas Hernández
Revisado por: Miguel Andrés Durán