



Rad. 2022800124
Cod. 4000
Bogotá D.C.



Digitally signed by
MÁRIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2022.01.14 22:35:41 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



CRC
Radicación: 2022501138
Fecha: 14/01/2022 7:35:09 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON
AGENTES

REF: CONSULTA RELACIONADA CON EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación, radicada internamente bajo el número 2022800124, mediante la cual nos solicita se suministre información respecto del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

I. Marco Jurídico.

Con el fin de orientarle frente a su caso, consideramos oportuno informarle que esta Comisión es la Entidad encargada 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.

II. Sobre la consulta propiamente dicha.

Al respecto, la Comisión se permite dar respuesta a cada una de sus inquietudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

1. Frente a la modificación del contrato de Prestación de Servicios Fijos.

La empresa prestadora del servicio de internet hogar decide aumentar la capacidad a todos sus usuarios, sin que ello implique un aumento en el precio del plan.

1.1. ¿Debe el usuario aceptar dicha modificación?

Respuesta CRC:

Para responder a su inquietud, es necesario tener en cuenta lo dispuesto por el artículo 2.1.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 2.1.3.2. MODIFICACIONES AL CONTRATO. Los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas con el usuario, ni pueden imponer o cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. Si ocurre alguna de estas situaciones, el usuario tiene derecho a terminar el contrato, incluso en aquellos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

Quando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquel en que se efectuaron, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar" (Negrilla fuera de texto)

Luego, el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) no podrá modificar los términos acordados en el contrato suscrito con el usuario, ni puede imponer o cobrar servicios respecto de los cuales el usuario no haya dado su consentimiento de manera expresa. De darse esta situación sin el consentimiento del usuario, dicho usuario puede terminar el contrato suscrito.

1.2. ¿Es necesario que el usuario firme el nuevo contrato?

Respuesta CRC:

Al respecto, es importante mencionar que, de aceptarse por parte del usuario la modificación del caso, el operador tiene la obligación de entregar copia del contrato en medio físico o electrónico, según la preferencia del usuario, con los ajustes correspondientes; es de aclarar que, lo anterior no implica firma de un nuevo contrato, conforme lo establecido en el artículo 2.1.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

1.3. ¿Puede realizarse dicha aceptación por otros medios no presenciales como el telefónico o correo electrónico?

Respuesta CRC:

Finalmente, en cuanto a la aceptación de las modificaciones al contrato de prestación de servicios por parte de los usuarios, conforme a lo expuesto en el numeral 2.1.1.2.6. del artículo 2.1.1.2. del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el operador puede migrar a la digitalización esta interacción, siendo que los usuarios tienen derecho a conocer dicha situación. En todo caso, el usuario puede acudir en todo momento a la línea de atención telefónica.

2. En relación con la Resolución CRC 6242 de 2021 mediante el cual se fortalece la digitalización, si bien en el Artículo 43 VIGENCIAS Y DEROGATORIAS, indica "los artículos 39 y 40 los cuales entrarán a regir a partir del 1 de julio de 2021; (ii) los artículos 23, 27, 31 y 32 en lo relativo a la modificación del Código Único

Numérico (CUN) los cuales entrarán a regir a partir del 1 de octubre de 2021 y; (iii) los artículos 33, 41 y 42 los cuales entrarán a regir a partir del 1 de octubre de 2021; y deroga todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias.”

2.1. ¿La digitalización es obligaría o facultativa al interior de las empresas de telecomunicaciones?

Respuesta CRC:

Al respecto, es de mencionar que el numeral 2.1.1.2.6. del artículo 2.1.1.2. del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece lo siguiente:

“2.1.1.2.6. Digitalización. Los operadores podrán migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los usuarios tienen derecho a conocer en todo momento las interacciones que han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo. En cualquier caso, se reconoce el derecho del usuario a acudir en todo momento a la línea de atención telefónica.” (Negrilla fuera de texto)

En el mismo sentido, el documento soporte de la Resolución CRC 6242 de 2021, dispone en relación con las medidas adoptadas por la CRC en cuanto a digitalización:

“Esta alternativa implica que los operadores son los llamados a decidir de acuerdo con su modelo de negocio y su estrategia empresarial, cuáles interacciones con sus usuarios serán migradas 100% a la digitalización. No obstante, esta migración, se establecerán en la regulación las condiciones y obligaciones necesarias en cabeza de los operadores de servicios de comunicaciones de telefonía, internet y televisión por suscripción, de tal forma que se garantice el efectivo ejercicio por parte de los usuarios de sus derechos, generando mayores obligaciones de transparencia e información a los usuarios de manera que entiendan cómo y en qué condiciones podrán adelantar los trámites que requieran.”¹ (Negrilla fuera de texto)

De los textos anteriores, se concluye que la migración de algunas de las interacciones a la digitalización por parte de los PRST es facultativa, dado que la regulación establece la posibilidad en cabeza de los mismos de cumplir con la medida en comento.

Por lo demás, las empresas que determinen migrar sus interacciones a la digitalización lo pueden hacer a partir de la entrada en vigencia de la Resolución CRC 6242 de 2021, es decir, a partir del 12 de marzo de 2021, conforme lo establecido en el artículo 43 de la mencionada resolución.

¹ Disponible en: https://crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios%20000-71-18/Propuestas/documento_soporte%283%29.pdf

2.2. ¿Con que tiempo cuentan las empresas para disponer de medios que permitan implementar la digitalización?

Respuesta CRC:

Conforme a lo dispuesto en el artículo 2.1.1.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, a partir de la expedición de la Resolución CRC 6242 de 2021, es potestativo de cada operador determinar qué interacciones serán migradas a la digitalización y el momento en que migrarán las mismas.

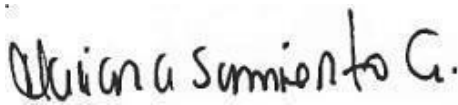
2.3. ¿En tanto se realiza la implementación sigue rigiendo la Resolución 5111 DE (SIC) 2017?

Respuesta CRC:

Es de aclarar que la Resolución CRC 5111 de 2017 "Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones" actualmente se encuentra compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016; no obstante, la misma se encuentra vigente y ha tenido algunas modificaciones, como las introducidas por la Resolución CRC 6242 de 2021, las cuales pueden ser observadas en dicha resolución compilatoria.

En los anteriores términos damos respuesta de fondo a su comunicación y quedamos atentos a resolver cualquier inquietud sobre el particular.

Cordial Saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Sully Tatiana Moreno