

Rad. 2022802584  
Cód. 4000  
Bogotá D.C.

CRC  
Radicación: 2022505540  
Fecha: 24/02/2022 6:51:24 P. M.  
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON  
AGENTES



## REF. QUEJA O RECLAMO RESPECTO A LAS TARIFAS DE TELECOMUNICACIONES EN ESTABLECIMIENTOS CARCELARIOS DE COLOMBIA.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación bajo el radicado 2022802584, por medio de la cual formuló una queja respecto a las tarifas de telecomunicaciones en establecimientos carcelarios de Colombia.

A) Respecto al alcance del presente pronunciamiento y aclaración preliminar

Previo a referirnos a sus inquietudes, 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 -CPACA- 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. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta.

B) Respecto a la inquietud presentada

En primer lugar, es importante poner de presente que la forma en la que se definen los precios de los servicios de telecomunicaciones en Colombia parte de lo dispuesto en el Artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, establece que los proveedores de servicios de telecomunicaciones pueden fijar libremente los *precios o tarifas finales* que perciben del usuario, salvo en los casos en los que no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> En la actualidad únicamente existen condiciones tarifarias cuando las llamadas originadas en las redes fijas y con destino las redes móviles que mantienen la responsabilidad de la llamada (en este caso cuando las llamadas van con destino a

Dicho artículo 23 debe aplicarse en concordancia con los principios orientadores contenidos en el artículo 2 de la misma Ley 1341, modificado por el artículo 3 de la Ley 1978, según el cual las disposiciones de la ley de TIC deben aplicarse con el fin de proteger los derechos de los usuarios; principio que señala que *“los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable”*. Lo anterior impone la obligación a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones de definir las tarifas según criterios de precios de mercado y utilidad razonable.

Así, si bien los proveedores gozan de un margen de libertad para fijar los precios a los usuarios, dicha libertad no es absoluta, pues la Ley definió expresamente frente a esta libertad una cortapisa en función de la cual, los proveedores deberán definir el nivel de precios a cobrar a sus usuarios por la prestación de sus servicios teniendo en cuenta la combinación de dos criterios: (i) precios de mercado y (ii) utilidad razonable.

A los efectos de lo solicitado, resulta necesario identificar dos grupos de llamadas que en razón a su origen y destino, el proveedor responsable del servicio deberá o bien dar aplicación a la regulación de topes para las llamadas fijo a móvil actualmente en vigor, o bien hacer una aplicación directa de la obligación legal de suministro *a precios de mercado y utilidad razonable* ya ilustrado en la presente respuesta.

- Llamadas en sentido fijo a móvil con destino con terminación en la red del proveedor móvil que mantiene la titularidad de la llamada fijo- móvil

La regulación define un tope tarifario para las llamadas originadas en redes fijas con terminación en las redes móviles de aquellos proveedores que, en virtud del régimen de transición dispuesto en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, ostentan la titularidad de las llamadas fijo a móvil (actualmente únicamente Colombia Móvil S.A. E.S.P. -Tigo), conforme lo establecido en el artículo 4.4.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De acuerdo con lo anterior, al usuario que realice llamadas desde una red fija que terminen en la red móvil de un proveedor que sea responsable de dicho servicio, **se le cobrará una tarifa inferior o igual a la que se obtenga de aplicar la fórmula contenida en el artículo previamente mencionado.**

En esta medida, en lo que respecta a la tarifa para llamadas fijo – móvil cuando esta tiene como destino un usuario atendido por el proveedor móvil que mantenga la titularidad de la llamada, el valor tope o la tarifa máxima que puede cobrarse por las llamadas originadas desde teléfonos fijos (incluyendo teléfonos públicos), para el año 2020, es de \$50,98 por minuto antes de impuestos.

usuarios de Colombia Móvil S.A. E.S.P -TIGO-). En los demás casos, la Comisión no ha constatado la existencia las excepciones mencionadas en el artículo 23 de 1341, por lo que desde el punto de vista regulatorio, las tarifas para ser aplicadas al servicio de telefonía que se presta a la población privada de la libertad han de regirse por el principio legal de libertad tarifaria contenido en el artículo 23 referenciado.

- Llamadas originadas en un teléfono fijo con destino a abonados móviles diferentes a los de Tigo y hacia usuarios de redes fijas local y de larga distancia

Teniendo en cuenta que el ámbito de aplicación de lo previsto en el Artículo 4.4.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 se circunscribe a las llamadas originadas en una red fija y terminadas en la red móvil de los proveedores que tengan la titularidad de dichas llamadas (para el caso Colombia Móvil S.A. E.S.P -TIGO), en los demás casos de llamadas en sentido fijo a móvil, es decir las que terminan en proveedores como por ejemplo Comunicación Celular Comcel S.A. -Claro-, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. -Movistar-, Virgin Mobile, Avantel, ETB, Móvil Éxito, entre otros, la tarifa la determina el proveedor en el que se origina la llamada.

Para tales efectos, los prestadores de este tipo de comunicaciones deben necesariamente tener presente el criterio previsto en la ley, según el cual los precios deben estar orientados a costos más utilidad razonable, teniendo en cuenta los precios de mercado; y por lo tanto, la determinación de la tarifa no puede ser producto del simple querer del proveedor sino que debe estar siempre guiada por el citado criterio. Lo anterior, toda vez que la Ley constituyó en cabeza del usuario de servicios de comunicaciones el derecho a que en la determinación de los precios a pagar por tales servicios, el proveedor siempre tenga en cuenta la combinación de estos dos criterios.

Estas consideraciones no solo se predicán de las comunicaciones dirigidas a abonados distintos a los de Tigo; sino que también se extienden a los supuestos de las comunicaciones originadas desde un teléfono fijo con destino a un usuario de una red fija local y desde aquél a otros usuarios ubicados en el exterior (larga distancia).

Ahora bien, es de indicar que la constatación de si un proveedor en un caso específico está haciendo una aplicación incorrecta de los criterios anteriormente explicados le corresponde hacerla a la Super Intendencia de Industria y Comercio como autoridad de vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, toda vez que esta Comisión no cuenta con competencias legales que le permita realizar una verificación sobre si las tarifas bajo las que se presta el servicio de telefonía a la población privada de la libertad se encuentran ajustadas a los parámetros establecidos por la CRC, toda vez que, como se indicó, tal verificación corresponde al ejercicio de competencias administrativas de vigilancia y control que son de una naturaleza distinta a las competencias de regulación asignadas a esta Comisión<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Tal y como lo indicó el H. Consejo de Estado mediante Sentencia del 9 de febrero de 2017, Consejero ponente: Carlos Enrique Moreno Rubio (E) en la cual se ordenó lo siguiente:

**"SEGUNDO: EXHORTAR** a la Superintendencia de Industria y Comercio para que verifique el cumplimiento de las tarifas establecidas por la Comisión de Regulación en Comunicaciones para la prestación del servicio de telefonía al interior de las cárceles en el país."

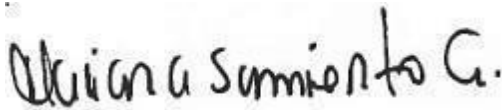
Este resuelve pertenece a la sentencia que confirmó la decisión del Tribunal Contencioso Administrativo de Cundinamarca del 17 de junio de 2014 mediante la cual, se declaró la vulneración del derecho colectivo de los consumidores y usuarios reclusos en las cárceles de Acacias Meta y Cómbita Boyacá. Radicación 25000-23-15-000-2010-02799-01. Acumulado 25000-23-24-000-2011-00058-01.

Para completar este punto, es importante advertir que la Comisión desconoce las características especiales necesarias e indispensables para garantizar la prestación del servicio al interior de los establecimientos de reclusión, y esto se explica porque la verificación de dichas características y su análisis en un caso particular y concreto a la luz de los postulados de Ley, escapan del ámbito de las funciones asignadas a esta Comisión a tal punto que acometerlo, implicaría la invasión de las competencias de otras entidades.

De esta manera se insiste en que la validación y verificación de los costos involucrados en la prestación de un servicio a la población privada de libertad en un centro de reclusión específico y la manera como los proveedores dan aplicación a los criterios legales de precio de mercado en un caso particular y concreto corresponde al ejercicio de competencia de vigilancia y control que no se encuentran a cargo de la CRC.

En los anteriores términos damos respuesta a sus inquietudes y estamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Juan Pablo García

Adjunto: 2022802113

Traslado por competencia:

Doctor:

JOSÉ ROBERTO SOTO

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones  
Superintendencia de Industria y Comercio

Email: [crc@sic.gov.co](mailto:crc@sic.gov.co)