

Rad. 2024801882
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2024504108
Fecha: 15/02/2024 5:01:21 P. M.
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

REF: Respuesta petición de información sobre cargos de conexión

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado No. 2024801882, mediante la cual solicita a esta Comisión respuesta a una serie de inquietudes relacionadas con los cargos de conexión que puede cobrar un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) para los servicios de Internet fijo y televisión por suscripción.

Previo a referirnos sobre el 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 y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por las normas vigentes. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico 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, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio.

Inicialmente es de aclarar que la CRC, "(...) es el órgano encargado 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, así como 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 (...)", de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019; adicionalmente, esta misma ley le asignó a la CRC funciones en materia de contenidos audiovisuales.

Ahora bien, realizada la anterior aclaración, se procede a dar respuesta a las preguntas específicas elevadas a esta entidad.

En primer lugar, es de resaltar que la Resolución CRC 5050 de 2016 establece la definición del cargo por conexión de la siguiente manera:

"CARGO POR CONEXIÓN: Valor que incluye únicamente los costos asociados a la conexión de los servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión e instalación del servicio.

Si se prestan varios servicios de comunicaciones sobre una misma red de acceso, el cargo por conexión corresponde al valor de la conexión e instalación de un servicio más los costos incrementales en que se pueda incurrir por conectar los otros servicios a la red de acceso común."

Adicionalmente es de resaltar el ámbito de aplicación del Régimen de protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones establecido en el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

"ARTÍCULO 2.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.

El presente régimen 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.

No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: (i) cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

Para la relación entre usuario de televisión comunitaria y comunidad organizada aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la Sección 26 del presente capítulo.

Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la sección 19 del presente capítulo.

PARÁGRAFO. Se exceptúan del presente Régimen, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009 y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización."

Al respecto de su petición, esta Comisión se permite dar respuesta a cada una de sus solicitudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

1. ¿Existe regulación que establezca el tope que los PRST puedan fijar por el valor del cargo por conexión para los servicios de internet y televisión? En caso afirmativo, agradezco la remisión de dicha regulación

Frente a su pregunta, la regulación vigente establece las condiciones en que un PRST puede cobrar por el concepto de cargo por conexión acorde con la definición previamente relacionada, pero no establece un valor tope para este cargo. Pese a que no existe un valor tope es de considerar que el artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, el cual establece los principios orientadores de la Ley, en el numeral 4 establece que los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable.

"(...) 4. Protección de los derechos de los usuarios. El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones."

Ahora bien, es de resaltar que este cargo de acceso puede ser objeto de descuentos o ser diferido cuando el usuario acepte una cláusula de permanencia mínima por este beneficio, como establece el artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

"ARTÍCULO 2.1.4.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS FIJOS. La cláusula de permanencia mínima solo puede ser incluida cuando el usuario la haya aceptado y el operador le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le difiera el pago del mismo. Este valor únicamente incluye los costos asociados a la conexión e instalación del servicio. Si se prestan varios servicios sobre una misma red de acceso, este cargo corresponde al valor de la conexión e instalación de 1 servicio, más los costos incrementales en que pueda incurrir el operador por conectar los otros servicios a la red de acceso común.

Esta cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima no puede ser superior a 12 meses.

El operador deberá ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar sin permanencia mínima, informándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.

En el momento de la instalación del servicio el operador deberá informar al usuario sobre los elementos que suministra para dicha instalación.

Cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima, el usuario encontrará la siguiente información en el contrato y en su factura mensual: (i) el valor total del cargo por conexión; (ii) la suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión; (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima. Adicionalmente, en

la factura encontrará el valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo periodo de facturación. En el contrato encontrará dicho valor para todos los periodos de facturación.

La información de que trata el inciso anterior, podrá ser consultada por el usuario en cualquier momento a través de los medios de atención del operador.

Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo deberá pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, la cual el operador deberá descontar mensualmente de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado."

2. Si no existe regulación frente al tope, ¿pueden entonces los PRST fijar o aumentar ese valor del cargo por conexión en una proporción del 100% de un año a otro o fijar el que ellos consideren variando de un PRST a otro?

En consideración de la definición antecitada y lo expuesto en el numeral 1 de esta respuesta, el cargo por conexión solo puede ser cobrado una única vez al inicio de la prestación del servicio, por lo cual no puede existir un cobro de manera anual.

Ahora bien, como se aclaró en el punto anterior, no existe un valor establecido para el cargo por conexión por lo que este puede variar entre operadores y en el tiempo siempre y cuando dicho cargo corresponda a un precio de mercado y utilidad razonable como establece el numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009 y se respeten las condiciones estipuladas en la definición del cargo por conexión.

3. Puede un PRST indicar que hay dos costos para que luego de firmado el contrato tenga servicio a internet y tv, como son la instalación (\$25.000) y el cargo por conexión (\$800.000)?

En atención a las condiciones establecidas en la definición antecitada el cargo por conexión debe incluir los costos de conexión e instalación del servicio. Para los casos en que se presten varios servicios de comunicaciones sobre una misma red de acceso, el cargo por conexión deberá corresponder al valor de la conexión e instalación de un servicio más los costos incrementales en que se pueda incurrir por conectar los otros servicios a la red de acceso común.

En cualquier caso el artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece entre los derechos de los consumidores el siguiente derecho:

"2.1.2.1.2. Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente."

Considerando lo anterior y lo establecido en el artículo 2.1.4.1, el PRST tiene la obligación de informar al usuario el costo por conexión a la hora de adquirir el servicio.

4. ¿Qué incluyen los cargos por conexión? ¿Acaso la instalación no está incluida?

Acorde con la definición antecitada el cargo por conexión incluye únicamente los costos asociados a la conexión de los servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión e instalación del servicio.

5. ¿En el Régimen de Protección al Usuario existe algún artículo que establezca que el usuario pueda solicitar la terminación del contrato por el mal servicio de internet porque desde su instalación la señal ha sido intermitente, sin haber transcurrido dos meses desde su instalación?

El artículo 2.1.8.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece las condiciones para la terminación del contrato por parte del usuario o el operador.

"ARTÍCULO 2.1.8.3. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

El operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro.

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente cuando el usuario no dé cumplimiento a sus obligaciones o al vencimiento del plazo contractual, casos en los cuales el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente."

En adición a este artículo le informamos que el artículo 2.1.2.1 se establecen los derechos de los usuarios entre los cuales se encuentran los siguientes:

"ARTÍCULO 2.1.2.1. DERECHOS. Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son:

2.1.2.1.1 Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.

(...)

2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

2.1.2.1.5. Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1 del Título "ANEXOS TÍTULO II". (...)"

Por último, le informamos que en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones no pueden incluirse disposiciones que establezcan límite alguno de los derechos o generen obligaciones adicionales a las descritas en el Régimen de Protección a Usuarios de Telecomunicaciones. De manera particular el artículo 2.1.3.1 establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 2.1.3.1. CONTENIDO PROHIBIDO. En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no pueden incluirse disposiciones que establezcan límite alguno de los derechos o generen obligaciones adicionales a las descritas en el presente Régimen. De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que:

(...)

2.1.3.1.2. Limiten el derecho del usuario a elegir libremente los operadores, planes, servicios y equipos; o establezcan acuerdos de exclusividad.

(...)

2.1.3.1.4. Impliquen la renuncia a alguno de los derechos como usuario.

(...)

2.1.3.1.6. Impidan que el usuario termine el contrato o sea indemnizado cuando el operador incumpla sus obligaciones.

2.1.3.1.7. Permitan el cobro de sanciones, compensaciones o indemnizaciones cuando el usuario dé por terminado el contrato.

(...)

Cuando en el contrato o en cualquier otro documento que suscriba el usuario, se encuentre alguna de estas disposiciones o cualquiera prohibida por el Estatuto del Consumidor, las mismas no tendrán efecto alguno."

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

Cordial saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.02.15 17:04:39 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Victor Baldrich

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto