



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2024.03.20 16:26:46 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2024507101
Fecha: 20/03/2024 4:25:52 P. M.
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y
COMPETENCIA

Rad. 2024703107
Cod. 2000
Bogotá D.C.



REF: Su consulta "Derecho de petición, consulta sobre tarifas de servicios de telecomunicaciones", con radicado 2024703107.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación bajo el número de radicado 2024703107 del 26 de febrero de 2024, mediante la cual presenta las siguientes consultas relacionadas con la prestación de servicios de telecomunicaciones y el Régimen de Protección de Usuarios:

- "1. ¿Un PRST puede proveer a sus usuarios uno o varios servicios de telecomunicaciones sin cobrar ningún valor por tal concepto?"*
- "2. ¿Bajo el régimen de libertad tarifaria un PRST puede fijar cualquier tarifa por sus servicios de telecomunicaciones, siempre que la misma cumpla con los requisitos de información previa a los usuarios y se dé la aceptación de la misma y de sus condiciones a través del correspondiente contrato?"*
- "3. ¿Si un PRST ofrece uno o varios servicios a costo cero, -de telecomunicaciones o de otra naturaleza- (por ejemplo, la provisión de contenidos o el suministro de aplicaciones como Netflix o WhatsApp), está obligado a desagregarlos y discriminarlos en sus facturas o solo debe presentar en la factura los servicios que tengan costo?"*
- "4. ¿En caso de que un PRST desee incluir otros servicios sin costo a los clientes, sean ellos de telecomunicaciones o de otra naturaleza, es necesario informar previamente de ello al usuario?"*

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a analizar de fondo su solicitud le informo 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 - CPACA¹, según las competencias que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico 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.

¹ 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".

Continuación: Su consulta "Derecho de petición, consulta sobre tarifas de servicios de telecomunicaciones", Página 2 de 6 con radicado 2024703107.

Así mismo, le informo también 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; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

A partir del contexto general en el que se enmarcan sus inquietudes, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es "*una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*", y 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 y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de 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.

Esta misma disposición señala que para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador, otorgó directamente a la CRC a través del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

3. Sobre el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Teniendo en cuenta que su consulta se refiere, en términos generales, a la prestación de servicios de telecomunicaciones y a los derechos de los usuarios de tales servicios, antes de dar una respuesta a las consultas presentadas, es necesario recordar algunos aspectos contenidos en la regulación general expedida por esta Comisión en relación con la materia objeto de consulta.

Continuación: Su consulta "Derecho de petición, consulta sobre tarifas de servicios de telecomunicaciones", Página 3 de 6 con radicado 2024703107.

El Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en su Capítulo 1, establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones. Este régimen se encuentra compuesto, entre otras, por disposiciones que fijan los principios que orientan su interpretación y dentro de los cuales se encuentran el principio de libre elección² y el principio de información³, contemplados también en la Ley 1480 de 2011⁴, según los cuales es el usuario, y nadie más, el llamado a elegir qué servicios quiere que le sean prestados, para lo que cual, además tiene el derecho a recibir información clara, cierta, completa oportuna y gratuita sobre tales servicios, antes, durante y después de la prestación.

Adicionalmente, se establece un catálogo de derechos de los usuarios, dentro del cual se incluye, entre otros, el derecho a conocer siempre las tarifas de los servicios previamente elegidos, aceptados y contratados⁵, y se fija una serie de reglas relacionadas con aspectos tales como: las modificaciones al contrato, que deben ser aceptadas expresamente por los usuarios⁶; la aceptación de ofertas y promociones por parte de los usuarios, previa comunicación de sus condiciones y restricciones⁷; la oferta conjunta de servicios de comunicaciones⁸ y sus condiciones, dentro de las cuales se debe informar al usuario acerca de las características y precios de cada servicio ofrecido⁹;

² Resolución CRC 5050 de 2016. "Artículo 2.1.1.2. Este Régimen de interpretación en la forma que mejor garantice el desarrollo de los siguientes principios orientadores: (...) 2.1.1.2.2. Libre elección. **En todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios** y los equipos utilizados para acceder al servicio. **En ningún caso se puede presumir su voluntad o consentimiento.**" (SNFT).

³ Resolución CRC 5050 de 2016. "Artículo 2.1.1.2. Este Régimen de interpretación en la forma que mejor garantice el desarrollo de los siguientes principios orientadores: (...) 2.1.1.2.4. **El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado** (...)" (SNFT).

⁴ Ley 1480 de 2011. "Artículo 3. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. (...) 1. Derechos: (...) 1.3. **Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan** o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. (...) 1.7. **Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.**" (SNFT).

⁵ Resolución CRC 5050 de 2016. "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: (...) 2.1.2.1.2. **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. (...)" (SNFT).

⁶ Resolución CRC 5050 de 2016. "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.** (...)" (SNFT).

⁷ Resolución CRC 5050 de 2016. "Artículo 2.1.6.1. Promociones y ofertas. **Antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le deberá informar las condiciones y restricciones de la misma, (...). La comunicación de promociones y ofertas deberán incluir la vigencia, el precio y la capacidad/cantidad de los diferentes productos ofrecidos**" (SNFT).

⁸ Resolución CRC 5050 de 2016. "Artículo 2.1.7.1. Paquete de servicios. (...)"

⁹ Resolución CRC 5050 de 2016. "Artículo 2.1.7.2. Condiciones del paquete de servicios. Cuando el usuario decida contratar la prestación de distintos servicios de comunicaciones a través de un paquete, aplicarán las siguientes reglas: 2.1.7.2.1. **El usuario recibirá una sola factura por todos los servicios que conforman el paquete contratado.** 2.1.7.2.2. **El**

Continuación: Su consulta "Derecho de petición, consulta sobre tarifas de servicios de telecomunicaciones", Página 4 de 6 con radicado 2024703107.

el derecho del usuario a cancelar los servicios contratados¹⁰; la obligación de que el contrato indique con claridad las tarifas a cobrar por los servicios contratados¹¹; el contenido de la factura y la forma de entrega de esta, dentro de la cual se debe incluir la información sobre todos los servicios prestados¹², entre otras materias.

A lo anterior, se debe agregar que, de conformidad con el artículo 2.1.27.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, "*en ningún caso los operadores pueden limitar la aplicación y/o el cumplimiento de las disposiciones de este régimen*", lo que significa que no es posible para un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) excluirse de las disposiciones que componen este régimen, por lo que deben en todo momento dar cumplimiento a lo allí dispuesto, cuya interpretación, además, deberá realizarse siempre en la forma más favorable a los usuarios¹³.

4. Respuesta a las inquietudes planteadas en su solicitud

Aclarados algunos aspectos de la regulación general expedida por la CRC en relación con el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, a continuación se atenderán las consultas específicas puestas en conocimiento de esta Entidad.

"i. ¿Un PRST puede proveer a sus usuarios uno o varios servicios de telecomunicaciones sin cobrar ningún valor por tal concepto?"

Respuesta CRC

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, "*los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario*". Lo anterior debe entenderse sin perjuicio del deber de dar cumplimiento estricto a todas y cada una de las disposiciones contenidas en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, establecido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, a las disposiciones de la Ley 1480 de 2011, Estatuto de Protección al Consumidor, a las disposiciones del régimen de protección de la libre y leal competencia económica¹⁴, entre otras normas.

operador le deberá presentar en el momento del ofrecimiento y, adicionalmente, en cualquier otro momento que el usuario lo solicite: a) Características de cada uno de los servicios que conforman el paquete; b) Precios de cada servicio, si quisiera contratarlos individualmente; c) El precio total del paquete. (...) (SNFT).

¹⁰ Resolución CRC 5050 de 2016. "*Artículo 2.1.8.4. El usuario que celebró el contrato podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos medios de atención al usuario (...)*".

¹¹ Resolución CRC 5050 de 2016. "*Artículo 2.1.10.2. Tarifas. **En el contrato debe indicarse claramente las tarifas** y la forma en que estas se modificarán (...)*".

¹² Resolución CRC 5050 de 2016. "*Artículo 2.1.13.1. Factura de servicios. **El usuario encontrará en su factura la siguiente información, discriminada según aplique para cada servicio prestado: a) Unidad de consumo y su precio; b) Número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el consumo de manera separada de cada servicio); c) Periodo de facturación, indicando claramente su fecha de corte; d) Fecha de pago oportuno; e) Valor pagado en factura anterior; f) Servicios adicionales; g) Sumas que debe y los intereses causados; h) Medios de atención al usuario. (...)***" (SNFT).

¹³ Artículo 34 de la Ley 1480 de 2011 y numeral 2.1.1.2.1. del artículo 2.1.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

¹⁴ La Ley 155 de 1959, el Decreto Ley 2153 de 1992, la Ley 256 de 1996, la Ley 1340 de 2009, entre otras.

Continuación: Su consulta "Derecho de petición, consulta sobre tarifas de servicios de telecomunicaciones", Página 5 de 6 con radicado 2024703107.

"ii. ¿Bajo el régimen de libertad tarifaria un PRST puede fijar cualquier tarifa por sus servicios de telecomunicaciones, siempre que la misma cumpla con los requisitos de información previa a los usuarios y se dé la aceptación de la misma y de sus condiciones a través del correspondiente contrato?"

Respuesta CRC

De conformidad con lo dispuesto en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en concordancia con lo establecido en la Ley 1480 de 2011, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST) tienen el deber de proveer información, completa, cierta, clara y verificable en relación con sus servicios y con las tarifas cobradas, tanto antes, durante y posterior a su prestación. En la misma línea, no es posible imponer la prestación de un determinado servicio, ni tampoco presumir la aceptación de ese servicio por parte de los usuarios¹⁵, sin que medie una autorización o aceptación expresa de su parte¹⁶. Lo anterior deberá materializarse a través del contrato, en el que se deben incluir todas y cada una de las características, naturaleza y tarifas de los servicios prestados, entre otros aspectos determinados en la regulación general¹⁷.

"iii. ¿Si un PRST ofrece uno o varios servicios a costo cero, -de telecomunicaciones o de otra naturaleza- (por ejemplo, la provisión de contenidos o el suministro de aplicaciones como Netflix o WhatsApp), está obligado a desagregarlos y discriminarlos en sus facturas o solo debe presentar en la factura los servicios que tengan costo?"

Respuesta CRC

Como se indicó anteriormente al explicar algunos aspectos pertinentes del Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, es deber de los PRST dar cumplimiento a todas las disposiciones que componen dicho régimen, dentro de las cuales se encuentran las reglas que gobiernan la facturación de los servicios prestados. En esa medida, de conformidad con el artículo

¹⁵ Resolución CRC 5050 de 2016. "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.** (...)" (SNFT).

¹⁶ Resolución CRC 5050 de 2016. "Artículo 2.1.1.2. Este Régimen de interpretación en la forma que mejor garantice el desarrollo de los siguientes principios orientadores: (...) 2.1.1.2.2. Libre elección. **En todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio. En ningún caso se puede presumir su voluntad o consentimiento.**" (SNFT).

¹⁷ Resolución CRC 5050 de 2016. "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: (...) 2.1.2.1.2. **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.**" (SNFT).

Continuación: Su consulta "Derecho de petición, consulta sobre tarifas de servicios de telecomunicaciones", Página 6 de 6 con radicado 2024703107.

2.1.13.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016¹⁸, dentro de la factura se deben identificar, de manera clara, precisa y separada, todos y cada uno de los servicios prestados con ocasión del contrato celebrado con los usuarios. Lo anterior, por supuesto, incluye la referencia precisa al servicio contratado y prestado y el precio o tarifa cobrada, independientemente de que el servicio se preste en forma gratuita o a precio cero, circunstancia que, de ser así, también deberá estar allí indicada con claridad.

"iv. ¿En caso de que un PRST desee incluir otros servicios sin costo a los clientes, sean ellos de telecomunicaciones o de otra naturaleza, es necesario informar previamente de ello al usuario?"

Respuesta CRC

En línea con lo ya explicado en esta respuesta, el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones establece en cabeza de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones el deber de proveer, de forma permanente, información completa, cierta, clara y verificable en relación con sus servicios y con las tarifas cobradas, tanto antes, como también durante y posterior a su prestación¹⁹; además de que prohíbe la imposición unilateral de un determinado servicio, pues esta siempre deberá estar precedida de la aceptación expresa del usuario²⁰.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación, y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que tenga.

Cordial saludo,

SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA

Firmado digitalmente
por SARMIENTO
ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.03.20
16:44:11 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Camilo Bustamante
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

¹⁸ Resolución CRC 5050 de 2016. "Artículo 2.1.13.1. Factura de servicios. ***El usuario encontrará en su factura la siguiente información, discriminada según aplique para cada servicio prestado: a) Unidad de consumo y su precio; b) Número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el consumo de manera separada de cada servicio); c) Periodo de facturación, indicando claramente su fecha de corte; d) Fecha de pago oportuno; e) Valor pagado en factura anterior; f) Servicios adicionales; g) Sumas que debe y los intereses causados; h) Medios de atención al usuario. (...)"*** (SNFT).

¹⁹ Ley 1480 de 2011, artículo 3, numeral 1, subnumeral 1.3.; Resolución CRC 5050 de 2016, artículo 2.1.1.2., numeral 2.1.1.2.4.; artículo 2.1.2.1., numeral 2.1.2.1.2.; artículo 2.1.6.1.; artículo 2.1.7.2., numeral 2.1.7.2.2; artículo 2.1.10.2. y el artículo 2.1.13.1.

²⁰ Ley 1480 de 2011, artículo 3, numeral 1, subnumeral 1.7.; Resolución CRC 5050 de 2016, artículo 2.1.1.2., numeral 2.1.1.2.2.; artículo 2.1.3.2.; y el artículo 2.1.6.1.