



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2024823393

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Fecha Vie 25/10/2024 9:44 AM

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM
<ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>

■ 1 archivo adjunto (1 MB)

Respuesta Email Firmado 2024823393 - 25102024.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2024533218Rad. 2024823393

Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: TARIFAS EN ESTRATOS SOCIO ECONÓMICOS

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo de la comunicación, que fue trasladada por la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual fue radicada bajo el número 2024823393, mediante la cual nos pone de presente la siguiente situación:

"Agradecemos su ayuda ya que en la ciudad de Armenia se están presentando tarifas iguales tanto para estrato 1 como para estrato 6, es importante tener en cuenta que estrato 1 al 3 unos son

excentos y otros exonerados es decir nos se cobra iva, con esta promoción nos dan a entender que para estrato 4 al 6 que hacen el iva? ¿O están reportando sobre planes sin iva? Y esto genera una competencia desleal frente a otros operadores o compañías ISP que si quieren ingresar al mercado".

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse 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 el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en las Leyes 1341 de 2009 y 1369 del

mismo año y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Para atender su consulta sobre la diferencia de tarifa en los estratos, resulta importante resaltar lo ordenado por el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, que establece:

"Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando 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, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley.

Parágrafo. La CRC hará énfasis en la regulación de mercados mayoristas."

De acuerdo con esa disposición, las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones pueden fijar libremente los precios de sus servicios a los usuarios, quienes cuentan con la libertad de comparar las condiciones ofrecidas por los diferentes operadores y aceptar aquellas que se ajusten a sus restricciones y preferencias.

Adicionalmente, uno de los elementos en que los operadores pueden ajustar sus condiciones de servicios son las condiciones contractuales que ofrecen, tanto para distinguir sus servicios y administrar su relación con sus usuarios, como para reducir los costos de transacción.

El régimen de protección al consumidor de las telecomunicaciones refuerza la facultad de elegir del usuario cuando dispone, en el numeral 2.1.2.1.2. del artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, que es un derecho del usuario:

"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."

Así, cada usuario cuenta con el derecho a conocer siempre las tarifas de los servicios que consume, los límites anuales a los incrementos a las tarifas y a estar informado previamente a su aplicación de los incrementos que el operado realice dentro de los límites establecidos contractualmente. En el mismo sentido el artículo 2.1.10.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, se ordena:

"En el contrato debe indicarse claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, indicando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación. Estas modificaciones únicamente aplican una vez se den a conocer al usuario, para esto deberá ser informado del incremento por la misma vía en que recibe su factura, al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación, inmediatamente anterior al periodo en que será aplicada la modificación.

En caso de que la nueva tarifa no se ajuste a sus necesidades o posibilidades, el usuario podrá terminar el contrato, pagando las sumas que adeude.

Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima."

De acuerdo con esa disposición, en el contrato que el usuario ha aceptado deben indicarse claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, señalando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación. Antes de aplicar estos

incrementos el operador debe informarlos al usuario por la misma vía en que recibe la factura y con al menos 5 días hábiles de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso.

Debe resaltarse que en caso de que la nueva tarifa no se ajuste a las necesidades o posibilidades del usuario, este puede terminar el contrato, pagando las sumas que adeude al operador.

Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

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

Cordial Saludo,

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez

Finalmente, le solicitamos diligenciar la encuesta haciendo Crick en el siguiente enlace: [encuesta](#). La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.**

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#). Cordial saludo,



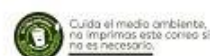
**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Mariana Sarmiento Argüello

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

atencioncliente@crcom.gov.co

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Tel: +57 601 3198300
Bogotá - Colombia



Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.