



Rad. 2025807174-2025807671
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC	
Rad. Salida	2025518327
Fecha	16/06/2025 7:21:12 P. M.
Destino	HS NETWORKS
Proceso	4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR
Asunto	CONSULTA SOBRE LA APLICACIÓN DE EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS POR PARTE DE DOS OPERADORES



REF: Su comunicación con el asunto «Consulta sobre la aplicación de empaquetamiento de servicios por parte de dos operadores»

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación bajo los radicados 2025807174 y 2025807671 —este último con ocasión del traslado efectuado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC)—, constitutiva de un derecho de petición en la modalidad de consulta en relación con el asunto de la referencia a efectos de lo cual plantea los interrogantes que se transcriben en el segundo apartado de la presente respuesta.

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a analizar de fondo sus inquietudes 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 (CPACA) según las competencias que le han sido asignadas 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.

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 que ha sido expedido por esta Comisión.

Con base en lo anterior, y considerando que la validación de esquemas contractuales, autorizaciones específicas o pronunciamientos sobre situaciones particulares excede el alcance del pronunciamiento solicitado por la vía del derecho de petición, la CRC procederá a reformular —sin alterar el sentido ni el fondo de lo consultado— aquellas inquietudes que hagan referencia a un operador específico, con el fin de poder dar una respuesta en términos generales y abstractos que permita atender de manera adecuada la consulta presentada.

Continuación: Su comunicación con el asunto «Consulta sobre la aplicación de empaquetamiento de servicios por parte de dos operadores» Página 2 de 8

2. Respuesta a las inquietudes planteadas

1) ¿Es viable prestar servicios empaquetados donde un operador presta el servicio de acceso a internet fijo y un aliado debidamente habilitado presta el servicio de televisión por suscripción?

Respuesta:

La respuesta es afirmativa. Al respecto, es de indicar que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones (RPU) contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016 define el empaquetamiento de servicios en los siguientes términos:

«Artículo 2.1.7.1 Paquete de Servicios. Oferta conjunta de 2 o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios operadores, la cual puede realizarse bien sea bajo un único precio o bajo precios separados, y con el ofrecimiento de cualquier tipo de beneficio por la contratación o vinculación de los servicios incluidos en la oferta. En caso de que se ofrezca bajo precios separados, se considerará un paquete de servicios únicamente si el operador ofrece al usuario un beneficio por esta contratación conjunta». (SFT)

Así mismo el citado régimen señala el régimen de contratación de servicios empaquetados en los que intervengan dos o más operadores:

«2.1.7.2.4. Cuando los servicios del paquete sean prestados por 2 o más operadores, el usuario firmará el o los contratos con uno solo de los operadores, ante quien podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) relacionada con la totalidad de los servicios del paquete o con cualquiera de ellos.» (SFT)

De acuerdo con lo anterior, es de indicar que la regulación reconoce expresamente la posibilidad de empaquetamiento de servicios por parte de **uno o varios operadores**, siempre que los usuarios cuenten con información clara sobre los servicios que componen el paquete, y con base en un único contrato. Se aclara que, en estos casos, el usuario podrá firmar uno o varios contratos con uno solo de los operadores, ante quien podrá presentar las PQR correspondientes.

2) De ser viable:

a. ¿Uno de los dos operadores deberá expedir una única factura por los dos servicios?

Respuesta:

La respuesta es afirmativa. El numeral 2.1.7.2.1 del artículo 2.1.7.2 contenido en el RPU, prescribe que «2.1.7.2.1. El usuario recibirá una sola factura por todos los servicios que conforman el paquete contratado. Esta condición no es obligatoria para los paquetes que incluyan de manera conjunta

Continuación: Su comunicación con el asunto «Consulta sobre la aplicación de empaquetamiento de servicios por parte de dos operadores» Página 3 de 8

servicios de comunicaciones móviles (Internet móvil o datos móviles) y fijos (internet fijo o televisión por suscripción o telefonía fija)».

De acuerdo con esto debe decirse que, para el caso de servicios fijos (internet fijo o televisión por suscripción o telefonía fija), la regulación establece que se debe expedir una única factura en caso de empaquetamiento.

b. Si uno de los dos debe expedir la factura, ¿cuál debería ser el operador que debería expedir dicha factura?

Respuesta:

Al respecto, es de indicar que la regulación no establece una obligación específica sobre cuál operador debe facturar. La decisión corresponde a lo que acuerden las partes, sin perjuicio que el usuario siempre tenga claridad sobre quién le factura y sobre los precios y condiciones de cada servicio, conforme lo establece el artículo 2.1.7.2., numeral 2.1.7.2.2.¹

c. En caso de ser una única factura, el operador encargado de la facturación ¿el servicio prestado por el tercero o aliado, deberá facturarse como servicios facturados a nombre de terceros o como Televisión por Suscripción, sabiendo que el primero de los operadores no cuenta con título habilitante para prestar este servicio?

Respuesta:

En relación con lo preguntado, resulta pertinente traer a colación lo dispuesto en la Resolución MinTIC 202 de 2010² que define los servicios de telecomunicaciones como aquellos ofrecidos por los proveedores de redes y servicios «para satisfacer una necesidad específica de telecomunicaciones de los usuarios», a la vez que define el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones como la persona jurídica «responsable de la operación de redes y/o de la provisión de servicios de telecomunicaciones a terceros». De esa manera, y por regla general, será el proveedor de un servicio de telecomunicaciones aquel que satisfaga una necesidad específica de telecomunicaciones de los usuarios, y sea responsable ante el usuario por la satisfacción de esa necesidad.

¹ Resolución CRC 5050 de 2016, artículo 2.1.7.2:

«2.1.7.2.2. El 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.»

² «Por la cual se expide el glosario de definiciones conforme a lo ordenado por el inciso 2° del artículo 6° de la Ley 1341 de 2009.»

Continuación: Su comunicación con el asunto «Consulta sobre la aplicación de empaquetamiento de servicios por parte de dos operadores» Página 4 de 8

En concordancia con ello, el artículo 2.2.6.2.1.2. del Decreto 1078 de 2015, establece que se entiende por provisión de servicios de telecomunicaciones «la responsabilidad de suministrar a terceros la emisión, transmisión y recepción de información de cualquier naturaleza a través de redes de telecomunicaciones, sean estas propias o de terceros», mientras el artículo 2.2.6.2.1.3. dispone que quien se obliga ante sus usuarios a la prestación de los servicios, y como tal asume a nombre y por cuenta propia la responsabilidad de suministrarlos, se denomina proveedor de servicios de telecomunicaciones.

De acuerdo con lo anterior, si un operador no cuenta con habilitación para prestar televisión por suscripción, no puede presentar dicho servicio como propio. En ese caso, a título ejemplificativo, podría aplicar la figura de servicios facturados por cuenta de terceros, claramente identificando al proveedor habilitado del servicio.

d. En caso de facturarse como televisión por suscripción, dado que dichos ingresos no constituyen parte del ingreso bruto para el pago de la contraprestación periódica, considerando que uno de los operadores no tiene habilitación para dicho servicio pero sí estaría realizando la facturación y recaudando los ingresos y considerando las obligaciones de llevar contabilidad separada para los servicios TIC, ¿Cómo debería registrarse contablemente los ingresos recibidos por ese servicio?

e. ¿Cómo debería registrar contablemente el operador que no está facturando los ingresos, es decir el aliado que tiene habilitación del servicio de televisión por suscripción, los ingresos que son recaudados por el otro operador?

Respuesta:

En relación con estas inquietudes, si bien la CRC no tiene competencias frente al régimen de contraprestaciones, a manera eminentemente ilustrativa, acorde con la respuesta que antecede, si el operador que realiza la facturación no presta el servicio directamente, los montos recaudados tendrían que registrarse como ingresos de terceros (pasivo), no como ingreso operativo propio.

Por su parte, el operador habilitado debe reconocer el ingreso en su contabilidad como ingreso propio, incluso si fue recaudado por un tercero, en este caso, el operador que factura y recauda. La gestión de recaudo por terceros entonces no podría afectar la responsabilidad sobre la declaración y pago de contraprestaciones ni sobre el ingreso bruto.

3) ¿La responsabilidad de los operadores frente a los usuarios y entidades de vigilancia y control por fallas en la facturación o los reportes de ingresos, es individual, compartida según sus acciones o solidaria?

Continuación: Su comunicación con el asunto «Consulta sobre la aplicación de empaquetamiento de servicios por parte de dos operadores» Página 5 de 8

8) Entendemos que en el caso expuesto, sin perjuicio de los acuerdos que realicen los operadores entre ellos, cada operador es responsable por la prestación del servicio para el cual está habilitado y por ende responde ante las entidades de vigilancia y control de manera individual es decir no puede escudar su responsabilidad frente a un incumplimiento en una acción del otro operador, ¿es correcta nuestra interpretación? o ¿habría algún tipo de responsabilidad solidaria?

Respuesta:

La responsabilidad es individual. Teniendo en cuenta la reglamentación asociada al régimen de responsabilidad del servicio a la que se hizo referencia en la respuesta a la pregunta 2-c), cada operador responde por la prestación del servicio que le corresponde según su habilitación. Si bien pueden existir acuerdos entre ellos para empaquetar y facturar, esto no exime a ninguno de su responsabilidad frente a los usuarios ni frente a las autoridades de vigilancia y control.

4) En cuanto al contrato único de servicios fijos:

a. ¿Deberá ser firmado de manera independiente por cada servicio o se podrían hacer las modificaciones al contrato para que el usuario firmara un solo contrato por los dos servicios identificando el operador que le presta cada uno de ellos?

Respuesta:

Con relación a lo preguntado, es de indicar que la regulación otorga flexibilidad frente a la suscripción de contratos de servicios empaquetados con el usuario, con tal que el usuario tenga la posibilidad de presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) relacionada con la totalidad de los servicios del paquete o con cualquiera de ellos, tal y como lo dispone el artículo 2.1.7.2. num. 2.1.7.2.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016:

«2.1.7.2.4. Cuando los servicios del paquete sean prestados por 2 o más operadores, el usuario firmará el o los contratos con uno solo de los operadores, ante quien podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) relacionada con la totalidad de los servicios del paquete o con cualquiera de ellos.

Se permite un único contrato, incluso si los servicios son prestados por varios operadores, siempre que se indique claramente cuál operador presta cada servicio y que el usuario tenga conocimiento explícito de ello.»

b. Para los usuarios actuales ¿qué modificación habría lugar a realizarse en el contrato actual en el evento de que el usuario decida adquirir el paquete de servicio?

Continuación: Su comunicación con el asunto «Consulta sobre la aplicación de empaquetamiento de servicios por parte de dos operadores» Página 6 de 8

Respuesta:

Al respecto, es de indicar que la regulación general establece para el régimen de modificación 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.

Cuando 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»

De acuerdo con lo anterior, si se requiere una adición o modificación del contrato actual para incorporar el nuevo servicio, la regulación exige que el usuario acepte expresamente cualquier nuevo servicio que implique cargos adicionales, sin perjuicio del derecho que tiene el usuario a terminar el contrato en cualquier momento «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».

Para completar, deberá observarse el régimen de información reforzado que comporta las modificaciones al contrato consagrado en el segundo inciso del artículo 2.1.3.2 antes transcrito.

5) Al tratarse de dos servicios fijos, ¿la cláusula de permanencia se podría pactar por los dos servicios?

Respuesta:

La respuesta es afirmativa, considerando los términos de la regulación. Es posible establecer cláusula de permanencia mínima para paquetes de servicios fijos, siempre que el usuario la acepte de forma expresa y cumpla con los requisitos establecidos en la regulación.

Al respecto, la regulación de cláusulas de permanencia mínima dispone lo siguiente:

«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.

Continuación: Su comunicación con el asunto «Consulta sobre la aplicación de empaquetamiento de servicios por parte de dos operadores» Página 7 de 8

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.»

De acuerdo con las anteriores reglas, y acorde con el contexto de la consulta, es importante mencionar que la cláusula de permanencia mínima solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima no puede ser superior a 12 meses y si se prestan varios servicios sobre una misma red de acceso, este cargo corresponde al valor de la conexión e instalación de un solo servicio, más los costos incrementales en que pueda incurrir el operador por conectar los otros servicios a la red de acceso común.

6) Para el caso expuesto, ¿uno de los operadores puede encargarse de toda la gestión con los clientes, es decir un operador puede realizar la venta, la instalación de los servicios, expedir la facturación y firmar el contrato en nombre del otro operador, amparado en el acuerdo de voluntades entre ellos?

Respuesta:

La respuesta es afirmativa. Conforme lo expuesto, y dejando a salvo la cuestión de responsabilidad individual que ya ha sido abordada atrás, es de reiterar que la regulación no impide un esquema como el planteado. Lo anterior, con tal de que el usuario tenga plena claridad de quién es responsable de qué servicio y haya uno solo de los operadores ante quien pueda presentar PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) relacionadas con la totalidad de los servicios del paquete o

Continuación: Su comunicación con el asunto «Consulta sobre la aplicación de empaquetamiento de servicios por parte de dos operadores» Página 8 de 8

con cualquiera de ellos, con arreglo a lo previsto en el artículo 2.1.7.2. num. 2.1.7.2.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016 ya citado.

7) ¿Qué aspectos o elementos deben ser considerados en el acuerdo de voluntades entre los dos operadores vinculados?

8) ¿Qué otros aspectos se deben tener en cuenta para ofrecer servicios empaquetados por parte de dos operadores?

Respuesta:

Aparte de las condiciones dispuestas en la regulación en materia de protección al usuario y en materia de reportes de información, la regulación no contempla condiciones asociadas al tipo de acuerdos que deben definir las partes para implementar el esquema de prestación planteado.

Cordial saludo,



ANDRÉS JULIÁN FARIÁS FORERO

Coordinador (E) de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: David Agudelo Barrios

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto