

Presidencia No. 107
Bogotá, 10 de agosto de 2016

CRC	
Radicación :	*201632946*
Fecha :	12/08/2016 2:57:50 P. M.
Remitente :	CREDIBANCO
Anexos :	
Asunto :	COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCION NUEVO RGIMEN DE PROTECCION A USUARIO.-

Doctor
GERMAN DARIO ARIAS
Director Ejecutivo
COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES
Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios al proyecto de resolución "Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"

Apreciado doctor Arias:

Agradecemos la oportunidad de presentar comentarios al proyecto de resolución "Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", los cuales se encuentran a continuación:

El artículo 1 del Proyecto de Resolución establece el ámbito de aplicación del Régimen Integral de Protección al Usuario de Comunicaciones, estableciendo que este aplica a las relaciones entre usuarios y Operadores de Telecomunicaciones.

No obstante, es importante señalar que el parágrafo 4 del mismo artículo 1º establece que a las relaciones entre los usuarios y los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (en adelante PCA) les aplicará lo dispuesto en las normas de la Sección 2 del Capítulo IV del Título IV del Proyecto de Resolución.

De acuerdo con el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 *“El régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella”*. Es clara esta norma en establecer que la competencia de la CRC se limita a definir el régimen de protección de los usuarios de comunicaciones. Las relaciones entre los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones y sus usuarios no son de competencia de la CRC.

La provisión de contenidos y aplicaciones no puede considerarse servicios de comunicaciones. Cosa distinta es que los PCA deban hacer uso de las redes o servicios de comunicaciones para poder llegar a cumplir su rol dentro del mercado, rol que ha sido reconocido en los Artículos 3 y 4 de la Ley 1341 de 2009.

La resolución 202 de 2010, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, define además un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, como la persona que está encargada de garantizar el funcionamiento de las redes y la provisión del servicio de telecomunicaciones. Así mismo, esta misma Resolución dice que los servicios de telecomunicaciones son aquellos *“ofrecidos por los proveedores de redes y servicios para satisfacer una necesidad específica de telecomunicaciones de los usuarios”*.

Es frente a estos últimos con respecto a los cuales se puede predicar la facultad regulatoria de la CRC y no con respecto de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones dado que estos no son proveedores ni de redes ni del servicio de comunicaciones.

Viendo esto resulta evidente que el aparte de la propuesta regulatoria que se refiere a este tema (el inciso 4 del artículo 1 y la sección que allí refiere), desborda la competencia funcional de la Comisión. Por esta razón, la relación entre el Usuario y un Proveedor de Contenidos y Aplicaciones no debe ser regulada por esta entidad. La propuesta regulatoria de reforma al Régimen Integral de Protección al Usuario no puede decidir ni regular esta relación en particular. Es por ello, que esta relación debe ser regulada por el Estatuto de Protección al Consumidor, ley 1480 de 2011.

En esa medida solicitamos que la CRC se abstenga de regular las relaciones entre usuario y PCA, y así modifique en lo pertinente el artículo 1 y la Sección 2 del Capítulo IV del Título IV del Proyecto de Resolución.

Cordialmente,



GUSTAVO LEÑO CONCHA
Presidente CredibanCo

MFQ/*Luz Marina R.*