



Bogotá D.C., 20 de enero de 2026

Señores

COORDINACIÓN DE POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES-CRC

modificacionrpu@crcom.gov.co

Calle 59A bis No. 5-53 Edificio Link Siete Sesenta Piso 9

REF: COMENTARIOS AL PROYECTO “REVISIÓN DE TEMÁTICAS ESPECÍFICAS AL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS (RPU) – FASE I”

Respetados Señores,

La Asociación de Operadores de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia- **ASOTIC**, presenta para consideración de la Comisión de Regulación de Comunicaciones sus comentarios al proyecto “*Revisión de Temáticas Específicas al Régimen de Protección de Usuarios (RPU) – Fase I*”.

Es de resaltar que estamos comprometidos con las medidas de protección para los usuarios y por tanto valoramos que las medidas propuestas se estructuren bajo criterios de proporcionalidad, neutralidad tecnológica y enfoque diferencial para PRST medianos y pequeños, de modo que su implementación sea viable y efectiva sin imponer cargas operativas o costos fijos desproporcionados que terminen afectando la continuidad del servicio, la competencia regional y, en últimas, al usuario final de estos PRST.

Sin perjuicio de lo anterior y con el ánimo de aportar elementos para que se generen cada vez mas unos escenarios equilibrados de competencia en beneficio de todos los usuarios, desde **ASOTIC**, insistimos en la necesidad de revisar: (i) las condiciones bajo las cuales las casas programadoras venden sus servicios, pues claramente la falta de control viene afectando a pequeños y medianos operadores del servicio de televisión por suscripción que se ven obligados a aceptar las condiciones impuestas (mínimos garantizados, paquetes de canales, entre otros), lo que genera desventajas competitivas en los precios que puede ofrecer y de paso, incentiva la informalidad de este servicio y (ii) Los cobros de las sociedades de gestión colectiva y gestores individuales de derechos de autor y conexos, que igualmente generan desequilibrio en el mercado y afectan los costos de todos los PRST, pero especialmente de los pequeños y medianos.

A continuación, presentamos los comentarios y observaciones al articulado propuesto por la CRC, así:

- **ARTÍCULO 1. Modificar el artículo 2.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016**

«ARTÍCULO 2.1.3.1. CONTENIDO PROHIBIDO. En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no se podrán incluir disposiciones que limiten alguno de los derechos de los usuarios o impongan obligaciones adicionales a las descritas en el presente Régimen. De manera particular, no se podrán incluir las cláusulas a que hacen referencia los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011 ni aquellas disposiciones que:

(...)

En caso de que en los contratos que celebren los usuarios con los operadores se incluyan las cláusulas a que se refiere este artículo, estas serán ineficaces de pleno derecho, de modo que se tendrán por no escritas y no producirán efecto alguno, de conformidad con lo previsto en los artículos 42, 42 y 44 de la Ley 1480 de 2011. Lo mismo ocurrirá en caso de que se modifiquen o adicionen disposiciones del modelo único de contrato previsto en distintas a las expresamente permitidas por la regulación general expedida por esta Comisión.»

De manera respetuosa, manifestamos que compartimos plenamente los fines de protección al usuario y transparencia en la relación de consumo, los cuales se encuentran previstos de forma general en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), por lo que se considera innecesaria su incorporación toda vez que el marco jurídico superior ya contempla garantías sustantivas para el consumidor las cuales son de obligatorio cumplimiento para los PRST.

En el evento de considerar necesaria la incorporación se solicita corregir el error de forma: “...de conformidad con lo previsto en los artículos 42, 43 y 44 de la Ley 1480 de 2011.”

- **ARTÍCULO 2. Modificar el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016,**

«ARTÍCULO 2.1.6.1. PROMOCIONES Y OFERTAS

(...)

PARÁGRAFO 2. Los PRST que cuenten con permisos de uso de espectro radioeléctrico para IMT y que además realicen ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles no podrán realizar ofertas comerciales y publicidad dirigidas a usuarios de operadores móviles virtuales o de operadores que no realicen ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles.»

Compartimos la medida propuesta pues consideramos que permitirá garantizar una competencia en el mercado y como lo indica la CRC “con esta medida se equilibra el escenario regulatorio”, reconociendo así la desventaja que tienen los PRST que no ofrecen de manera empaquetada los servicios frente a los PRST que si realizan estos empaquetamientos y que son los que concentran la mayoría de participación de los mercados tanto fijos como móviles.

Ahora bien, se sugiere a la CRC, precisar que aplica para los usuarios “operadores de servicios fijos y móviles”

*PARÁGRAFO 2. Los PRST que cuenten con permisos de uso de espectro radioeléctrico para IMT y que además realicen ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles no podrán realizar ofertas comerciales y publicidad dirigidas a usuarios de operadores móviles virtuales o de operadores de **servicios fijos y móviles** que no realicen ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles.»*

- **ARTÍCULO 3. Modificar el artículo 2.1.7.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.**

ARTÍCULO 2.1.7.1. PAQUETE DE SERVICIOS. *El paquete de servicios es la oferta conjunta de dos ~~2~~ o más servicios de telecomunicaciones 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~~ beneficios por la contratación o vinculación de los servicios incluidos en ~~la oferta~~ el paquete. En este caso, se entiende por beneficio cualquier reducción en el valor total a pagar o el mejoramiento de la capacidad en los servicios de telecomunicaciones contratados. El paquete de servicios puede ofrecerse bajo un único precio o bajo precios separados por servicios. ~~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.~~*

Desde el punto de vista de la teoría económica, los paquetes se refieren a la venta conjunta de dos o más productos, y al incluir la CRC la disposición de que “...*se entiende por beneficio cualquier reducción en el valor total a pagar o el mejoramiento de la capacidad en los servicios de telecomunicaciones contratados*”, puede generar una expectativa del usuario que si o si cuando adquiera un paquete siempre tendrá una reducción del valor a pagar o un mejoramiento en la capacidad, desconociendo otros beneficios que a través de los paquetes pueden ofrecer los PRST.

Adicional, es de precisar que de acuerdo con el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009¹ los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario, y con la inclusión propuesta de la CRC podría entenderse que está fijando condiciones de precios para los paquetes, al entenderse que sólo si hay reducción en el precio a pagar puede conformarse el paquete. Por lo que se considera necesario revisar la redacción propuesta y dejarla de manera abierta para no limitar la libertad que legalmente hoy tienen los PRST.

- **ARTÍCULO 5. Modificar el artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

«ARTÍCULO 2.1.8.3. CANCELACIÓN DE SERVICIOS Y TERMINACIÓN DE CONTRATO.

El numeral 2.1.8.3.5 dispone que EL PRST deberá proceder con la terminación del contrato o la cancelación del servicio(s) y no podrá exigir requisitos adicionales para la terminación o cancelación. Frente a este numeral respetuosamente se solicita considerar la posibilidad de aclarar que el PRST podrá solicitar documentos que acrediten que es el suscriptor quien está requiriendo la terminación o cancelación de los servicios. Lo anterior se solicita, pues muchos usuarios con este artículo manifiestan que EL PRST, no puede exigir ningún documento, lo que ha generado inconvenientes frente a este evento tan importante a nivel contractual entre las Partes que suscribieron el contrato.

Respecto al numeral 2.1.8.3.8, el texto establece condiciones claras bajo las cuales el PRST puede terminar unilateralmente el contrato, como el incumplimiento del usuario, el vencimiento del plazo contractual o la imposibilidad técnica. Esto proporciona un marco legal claro para las Partes contratantes. Se establecen plazos mínimos de notificación (5 días hábiles para incumplimiento y 1 mes para otros casos), lo que permite al PRST planificar y gestionar la terminación del contrato de manera ordenada, reduciendo posibles conflictos o reclamos.

Ahora bien, frente a la posibilidad de que el PRST pueda terminar el contrato si existe una imposibilidad técnica para continuar prestando el servicio, siempre que pueda demostrarla, preocupa esta obligación de “*explicar detalladamente*”, puesto que puede implicar cargas administrativas y técnicas para justificar la decisión y

¹ **ARTÍCULO 23. Regulación de precios de los servicios de telecomunicaciones.** 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.

dejar al arbitrio de los usuarios si es clara o no la explicación de la imposibilidad técnica, situación que se considera innecesaria en la medida en que de forma general se establece la posibilidad de terminación informando un 1 mes de anticipación.

- **ARTÍCULO 6. Modificar el artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

«ARTÍCULO 2.1.8.4. SOLICITUD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO O CANCELACIÓN DE SERVICIOS»

Respecto a la propuesta de la CRC sobre las condiciones del canal digital *“los PRST no podrán realizar cualquier tipo de oferta, promoción, beneficio o gestión dirigida a la retención del usuario. El flujo de interacciones debe limitarse estrictamente a la recepción y procesamiento de la solicitud de terminación o de cancelación”*, está puede limitar las condiciones de ofertas comercial que un PRST le puede hacer a un usuario, y finalmente este es quien tiene el derecho de escoger si mantiene el servicio o continua con su solicitud de terminación del contrato. La anterior exigencia desconoce la dinámica propia de la prestación de los servicios y las necesidades de los usuarios.

En lo que tiene que ver con las condiciones definidas en el parágrafo 2 para los PRST que cuenten con menos de 30.000 accesos, sobre el correo electrónico, consideramos que esta es una opción pertinente en beneficio del usuario y en corresponsabilidad con los pequeños operadores, quienes no pueden asumir cargas administrativas excesivas, y que a través de este medio podrá cumplir con el objetivo regulatorio de que los usuarios tengan canales específicos para la terminación de contrato.

Esperamos que los puntos señalados puedan aportar al proceso que se adelanta por parte de la CRC. Agradecemos su atención y quedamos dispuestos para atender cualquier inquietud o complemento que se requiera.

Cordial saludo,



GALÉ MALLOL AGUDELO
Presidenta ASOTIC