



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO  
ARGUELLO  
Date: 2022.08.08 08:03:20 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Rad. 2022810706  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

<b>CRC</b> Radicación: 2022519316 Fecha: 8/08/2022 11:49:24 P. M. Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
---



## **REF. CONSULTA RELACIONADA CON LAS TARIFAS PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, VOZ, DATOS Y MENSAJES DE TEXTO Y NORMATIVIDAD DE SERVICIOS MÓVILES.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación, radicada internamente bajo el número 2022810706, mediante la cual nos solicita se dé respuesta a algunos interrogantes, respecto de las tarifas correspondientes a los servicios móviles, específicamente para voz, datos y mensajes de texto. Adicionalmente, solicita se le informe la normatividad relacionada con los servicios móviles.

### **I. Marco Jurídico.**

Con el fin de orientarle frente a su caso, consideramos oportuno informarle que esta Comisión es la Entidad encargada 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 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.

### **II. Sobre la consulta propiamente dicha.**

Al respecto, la Comisión se permite dar respuesta a cada una de sus inquietudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

- 1. "Solicito comedidamente conocer, en estos momentos, cuáles son los precios regulados por la CRC para la telefonía (sic) móvil (sic), en específico (sic) el precio regulado del mega, el mensaje de texto y el minuto."**

### **Respuesta CRC:**

Para responder a su inquietud, frente a las **tarifas minoristas** se debe tener en cuenta que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019, los operadores pueden fijar libremente los precios al usuario y la CRC sólo podrá intervenir tales precios cuando: **i)** no haya suficiente competencia, **ii)** se presente una falla en el mercado o **iii)** cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos en la normatividad, de la siguiente manera:

**"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.*"

Es así como esta Comisión tiene dentro de las funciones establecidas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 esta facultad, y una vez evidenciadas las situaciones anteriormente mencionadas, podrá establecer reglas en materia tarifaria que regirán el mercado de las telecomunicaciones para propiciar la inversión de los operadores, pero, sobre todo, en aras de proteger a los usuarios de este tipo de servicios.

Adicionalmente, en virtud del principio de protección de los derechos de los usuarios contenido en el numeral 4º del artículo 2º de la Ley 1341 de 2009, "(...) *los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, (...)*" de modo que la ley constituyó en cabeza del usuario de servicios de comunicaciones el derecho a que en la determinación de los precios a pagar por tales servicios el proveedor siempre tenga en cuenta la combinación de estos dos criterios. Así mismo, el citado precepto establece que el Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

Al respecto, es importante mencionar que a partir del año 2022 existe en la página de la CRC el "Comparador de Planes y Paquetes de Servicios Móviles y Fijos", que es una herramienta diseñada por esta Comisión para comparar los planes y paquetes que ofrecen los diferentes proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. Allí se puede encontrar en un único sitio información centralizada y actualizada sobre ofertas tarifarias de los planes y servicios ofrecidos por los principales operadores, lo que les permitirá a los usuarios realizar comparaciones de manera más simple y tomar decisiones informadas, en aras de contribuir a la transparencia y a la competitividad de los mercados, que deriva a la vez en beneficios directos para los usuarios.

Para un mayor detalle del Comparador de Planes y Paquetes de Servicios Móviles y Fijos lo invitamos a consultar el siguiente enlace: <https://comparador.crcm.gov.co/>

Ahora bien, respecto de las **tarifas mayoristas**, la Resolución CRC 5050 de 2016 en el Título IV establece las condiciones para el "USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES", en el cual se encuentran, entre otras, las reglas de remuneración establecidas por esta Comisión para:

- Capítulo 1. RÉGIMEN DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN
- Capítulo 2. CONDICIONES DE ACCESO POR PARTE DE PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES.
- Capítulo 3. REGLAS SOBRE CARGOS DE ACCESO Y USO A REDES FIJAS Y MÓVILES
- Capítulo 4. TARIFAS MINORISTAS
- Capítulo 7. CONDICIONES GENERALES PARA LA PROVISIÓN DE LA INSTALACIÓN ESENCIAL DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL
- Capítulo 9. INSTALACIÓN ESENCIAL DE FACTURACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y RECAUDO.
- Capítulo 10. REGLAS SOBRE EL USO DE POSTES Y DUCTOS
- Capítulo 11. INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA.
- Capítulo 14. REGLAS, LINEAMIENTOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRST FRENTE AL SISTEMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIAS (SNTE) EN COLOMBIA
- Capítulo 16. OPERACIÓN MÓVIL VIRTUAL.

Para un mayor detalle de estas y otras obligaciones lo invitamos a consultar la resolución en comentario, a través del siguiente enlace:  
[https://normograma.info/crc/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm](https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm)

Adicionalmente, es de mencionar que la CRC tiene disponible en PostData la Información de los valores de remuneración regulados contenidos en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales podrán ser consultados en el siguiente enlace:  
<https://postdata.gov.co/dashboard/valores-de-remuneraci%C3%B3n-regulados>

## **2. "De igual forma, solicitar la normatividad referente a la telefonía móvil (sic), internet movil (sic) y similares."**

### **Respuesta CRC:**

Al respecto, es de señalar que, en el caso de la CRC, las disposiciones regulatorias de carácter general a las cuales están obligados los PRST, se encuentran contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016. Algunas de estas obligaciones son el cumplimiento del Régimen de Protección de los Derechos a los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones anteriormente mencionado (Capítulo 1 del Título II), Régimen de Calidad para los servicios de comunicaciones (Título V), Separación Contable (Título IX) y el Régimen de Reporte de Información Periódica (Título. Reportes de Información). Para un mayor detalle de estas y otras obligaciones lo invitamos a consultar la resolución en comentario, a través del siguiente enlace, mencionado con anterioridad:  
[https://normograma.info/crc/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm](https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm)



Digitally signed by  
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO  
Date: 2022-08-09  
08:09:33 -05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Adicionalmente, la CRC cuenta con un "Buscador de normas" que le permite explorar las normas jurídicas que le aplican a los PRST. Para acceder al buscador puede consultar el siguiente enlace: <https://normograma.info/crc/buscador/Buscador.aspx>

En los anteriores términos damos respuesta de fondo a su comunicación y quedamos atentos a resolver cualquier inquietud sobre el particular.

Cordial Saludo,

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Sully Tatiana Moreno