

Rad. 2023809425  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

<b>CRC</b>
Radicación: 2023513358
Fecha: 21/6/2023 06:48:49
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES

## REF. Régimen de Protección al Usuario de Servicios de Comunicaciones

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- recibió su comunicación proveniente del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, radicada internamente bajo el número 2023809425, mediante la cual solicita información sobre el alcance del régimen de protección al consumidor de servicios de telecomunicaciones.

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.

1. ¿Cuál es la definición de "soluciones técnicas a la medida"?

La regulación no contiene una definición expresa de la expresión "*soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente*" razón por la cual, la misma debe ser entendida en su sentido natural y obvio como lo ordena el artículo 28 del Código Civil.

En ese sentido una solución técnica desarrollada a la medida del cliente involucra la prestación de servicios de comunicaciones ajustadas a las necesidades específicas del cliente y que resuelven un problema o genera una solución que sólo se le presenta en específico, lo que implica un proceso de identificación del problema, diseño de la solución y negociación de las condiciones de prestación específica del servicio, y que se diferencian de las ofrecidas a los demás usuarios de manera genérica en el respectivo contrato de condiciones uniformes.

2. ¿Si mi operador me ofrece la configuración de un Pool de IP Versión 4 para el funcionamiento del servicio, simetría en navegación (misma velocidad de subida y de bajada) o un sistema de compensación por porcentajes más favorable: ¿esto se puede considerar una solución técnica a la medida?

Sin perjuicio que el alcance de un pronunciamiento en sede concepto no se puede referir a una situación concreto y específica se reitera que una solución técnica desarrollada a la medida del cliente involucra la prestación de servicios de comunicaciones ajustadas a las necesidades específicas del

cliente y que resuelven un problema o genera una solución que sólo se le presenta en específico, lo que implica un proceso de identificación del problema, diseño de la solución y negociación de las condiciones de prestación específica del servicio, y que se diferencian de las ofrecidas a los demás usuarios de manera genérica en el respectivo contrato de condiciones uniformes.

Así, si en el ejemplo hipotético sobre el cual pregunta se realizan actividades que involucran identificar un problema específico del usuario, diseñar una solución y negociar las condiciones de prestación específica del servicio, y que ellas se diferencian de las ofrecidas a los demás usuarios de manera genérica en el respectivo contrato, se está en presencia de una solución técnica a la medida.

Cordial Saludo,

**SARMIENTO  
ARGUELLO  
MARIANA**

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Fecha: 2023.06.21 07:25:05  
-05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero

Revisó: Víctor Andrés Sandoval