



Digitally signed by
SÁRMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2024.05.06 15:22:32 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2024512304
Fecha: 6/5/2024 15:03:22
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES

Rad. 2024705305
Cod. 4000
Bogotá D.C.



REF. Su comunicación identificada con el radicado 2024705305 con el asunto **Derecho de petición - Solicitud de información”.**

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con el número de radicado 2024705305, constitutiva de un derecho de petición en la modalidad de consulta, a través de la cual solicita que esta entidad rinda concepto sobre la posibilidad que tiene un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones de ofrecer servicios móviles bajo la modalidad prepago, ofreciendo paquetes, planes, promociones y ofertas, sin tener que ofrecer necesariamente recargas por demanda. Para efectos de lo anterior, plantea los interrogantes que se transcriben en el apartado tercero de la presente respuesta.

1. Alcance del presente pronunciamiento:

Previo a referirnos al objeto de la consulta por usted realizada, es necesario poner de presente que la CRC al rendir conceptos lo hace de acuerdo con lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA- y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por las normas vigentes. De tal manera que el pronunciamiento sobre la solicitud realizada tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

De otra parte, se observa que una de sus solicitudes (pregunta 2) busca que esta comisión emita un pronunciamiento sobre si “es correcta la interpretación expuesta en los hechos de este documento”. Al respecto, en la medida en que las preguntas por usted formuladas plantean de manera correcta y con suficiencia el problema jurídico que es materia de su consulta, la pregunta 2 se contestará de manera agrupada con su primer interrogante, a la luz de lo previsto en la normatividad vigente.

2. Consideración preliminar



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

Para dar respuesta a sus inquietudes, es necesario indicar, en primer lugar, la forma en que se definen los precios de los servicios de telecomunicaciones en Colombia, para lo cual es menester partir de lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 1341 de 2009, modificada por la ley 1978 de 2019, así:

"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." (NFT)

De lo anterior se colige que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones tienen la libertad de fijar libremente sus tarifas finales y solo la CRC podrá regular estos precios cuando se constate la presencia de los supuestos señalados en la referida disposición. Así mismo es preciso tener en cuenta que lo anterior deberá aplicarse en concordancia con los principios orientadores contenidos en el Artículo 2¹ de la misma ley, específicamente con lo relacionado a la protección de los derechos de los usuarios TIC², para lo cual los proveedores deberán prestar sus servicios a precios del mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos, además de brindar información clara, transparente, necesaria verás y anterior, simultanea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen decisiones.

Teniendo en cuenta el régimen de libertad de precios que rige la provisión de servicios de telecomunicaciones, es necesario, mencionar adicionalmente que la Resolución CRC 5050 de 2016³, se refiere a las modalidades de pago de los servicios de Comunicaciones en el Artículo 2.1.1.3 del Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU) que se encuentra recogido en el Título II de dicha Resolución, que sobre este particular señala lo siguiente:

*"2.1.1.3.1. Modalidad Prepago: Caso en que el usuario, a través de **recargas o mecanismos similares**, cuenta con un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas. Cada consumo realizado (llamada, sesión de datos, SMS, televisión, etc.) será descontado de dicho saldo.* (NFT)

¹ Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

² ARTÍCULO 2o. PRINCIPIOS ORIENTADORES. Numeral 4. Protección de los derechos de los usuarios. El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, **dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones.** (NFT)

³ "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones".

2.1.1.3.2. Modalidad prepago: Caso en que el usuario, con ocasión de la celebración de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, accede a una capacidad determinada o determinable de servicios, pagando un cargo fijo de manera periódica, aunque este sea anterior al uso efectivo de los servicios.”(NFT)

De lo anterior se deduce que la regulación establece que en la modalidad prepago se puede acceder a los distintos servicios de telecomunicaciones adquiriendo paquetes, planes, promociones u ofertas o a través de recargas, es decir, el usuario tiene la posibilidad de adquirir un saldo, por los medios que la disposición menciona, de acuerdo con su necesidad y preferencia, dentro de la oferta que libremente puede configurar el operador y dejar que el saldo se descuente por cada consumo del paquete, oferta o recurso adquirido.

En ese orden de ideas, es preciso indicar que en caso tal que el proveedor no ofrezca recargas para ser consumos por demanda, sino únicamente planes o paquetes, debe ser de pleno conocimiento del usuario la manera como serán descontados los consumos de los saldos disponibles, al tiempo que las demás características de dichos planes o paquetes, en observancia del principio de Información (Art. 2.1.1.2.4.). en virtud del cual “[e]l usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado”, así como del principio de Libre elección (Art. 2.1.1.2.2.), según el cual “corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio”, que más le convenga de acuerdo con sus necesidades.

Una vez hechas las anteriores aclaraciones, esta Comisión procederá a responder en el siguiente apartado los interrogantes en el orden en el cual fueron planteados.

3. Respuesta a los interrogantes planteados

“¿Es legalmente posible que un proveedor de redes y servicios de telecomunicación (sic) ofrezca servicios móviles bajo la modalidad prepago, ofreciendo paquetes, planes, promociones y ofertas, sin necesariamente tener que ofrecer recargas por demanda?”

“¿Es correcta la interpretación expuesta en los hechos de este documento?”

Respuesta CRC:

Con relación a lo preguntado es de indicar que, conforme a lo expuesto en la primera parte de la presente respuesta, los proveedores pueden configurar sus ofertas en el marco de la libertad tarifaria que les asiste, dentro lo cual bien pueden ofrecer sus servicios únicamente a través de planes y paquetes, y demás promociones y ofertas. Lo anterior, siempre con observancia de los principios de información y libre elección, antes explicados.

“¿Deben los proveedor (sic) de redes y servicios de telecomunicación que ofrezcan servicios móviles bajo la modalidad prepago necesariamente ofrecer recargas?”

Respuesta CRC:



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2024-05-06
15:22:32 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Su comunicación identificada con el radicado 2024705305 con el asunto Derecho de petición - Página 4 de 4
Solicitud de información.

De conformidad con lo expuesto en el apartado segundo de la presente respuesta, es claro que los proveedores están en la posibilidad de configurar sus paquetes y ofertas en virtud del régimen de libertad de precios establecido en el ordenamiento jurídico, siempre y cuando se observen los principios de información y de libertad de elección, entre otros, establecidos en el RPU.

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

Cordial saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.05.06 16:40:02 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Jesse Díaz Real

Revisado: David Agudelo Barrios