

Rad. 2024812409
Cód. 2000
Bogotá D.C.

CRC

Radicación: 2024521983
Fecha: 18/7/2024 08:47:57
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y
COMPETENCIA

REF. Respuesta a su comunicación con asunto - "**Consulta: Cliente regulado persona natural**".

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2024812409, en la que consulta **(i)** qué debe entenderse por "*cliente regulado*" y **(ii)** si ese "cliente regulado" es "*susceptible de retención por parte del Operador*" o existen impedimentos regulatorios para el efecto. Lo anterior, respecto de las personas naturales.

Al respecto, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse 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 (CPACA)¹ y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Habiendo precisado lo anterior, a continuación, la CRC procede a dar respuesta a sus inquietudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

- 1. "Con respecto a lo que se debe entender como cliente regulado, si las características del servicio, de la red, y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas no han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre**

¹ ARTÍCULO 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

las partes en el contrato, y por lo tanto, son producto de un acuerdo directo y particular entre cada una de Las Partes, esto puede ser entendido como cliente regulado?"

Respuesta CRC:

Lo primero que debe mencionarse es que, a la fecha, el Título I Definiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 no incluye una definición de "cliente regulado". Adicionalmente, la expresión "cliente regulado" no es utilizada a lo largo de la resolución referida.

Ahora bien, a pesar de que su consulta no es clara en señalar qué tipo de contrato o servicio se contrata, esta Comisión encuentra pertinente recordar que, en ejercicio de sus funciones, establece un régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones (RPU), entendiendo al "usuario del servicio de comunicaciones" como la persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones². El Régimen mencionado se encuentra contenido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que ese régimen **es aplicable** a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en ese Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y su terminación.

Asimismo, el artículo en comentario dispone que el RPU **no es aplicable** a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas **han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.**

En el mismo sentido, señala que **no se podrá pactar la inaplicación** del RPU respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: **(i)** cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso a internet fijo o móvil; **(ii)** cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para la prestación de los servicios de comunicaciones; **(iii)** cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley 590 de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

Finalmente, la misma disposición establece que se exceptúan del RPU, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009

² Definición del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización.

En este contexto, a la fecha, la regulación establece cuando es aplicable o no el RPU a los usuarios de los servicios de comunicaciones.

2. "En ese orden de ideas, el posible cliente puede ¿ser susceptible de retención por parte del Operador o existe algún impedimento regulatorio para tal fin?"

Respuesta CRC:

La CRC reitera lo mencionado en respuesta anterior. Adicionalmente, aclara que los operadores pueden establecer libremente programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios de los servicios de comunicaciones. A partir del 1 de agosto de 2024, según lo dispuesto en el artículo 3 de la Resolución CRC 7285 del mismo año³, esos programas de fidelización, retención y recuperación serán considerados como promociones u ofertas para efectos de la interpretación del RPU.

Todo lo anterior, en línea con lo dispuesto en el artículo 2.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que señala que en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no pueden incluirse disposiciones que establezcan límite alguno de los derechos o generen obligaciones adicionales a las descritas en el RPU. De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que: "(...) 2.1.3.1.2. *Limiten el derecho del usuario a elegir libremente los operadores, planes, servicios y equipos; o establezcan acuerdos de exclusividad.*"

Ahora bien, es necesario considerar lo establecido respecto de las cláusulas de permanencia mínima para servicios fijos, las cuales según el artículo 2.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, sólo pueden ser incluida cuando el usuario la haya aceptado y el operador le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le difiera el pago del mismo. Ese valor únicamente incluye los costos asociados a la conexión e instalación del servicio. De manera que, si se prestan varios servicios sobre una misma red de acceso, este cargo corresponde al valor de la conexión e instalación de 1 servicio, más los costos incrementales en que pueda incurrir el operador por conectar los otros servicios a la red de acceso común.

Esa cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima no puede ser superior a 12 meses. En todo caso, el operador deberá ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar sin permanencia mínima, informándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.

³ Mediante el artículo mencionado se adicionó el parágrafo al artículo 2.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así, si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo deberá pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, la cual el operador deberá descontar mensualmente de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud, y quedamos atentos a resolver cualquier inquietud sobre el particular.

Cordial saludo,

SARMIENTO
ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.07.18 15:59:37 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Adriana Barbosa
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto