



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2024826287

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Fecha Jue 28/11/2024 3:37 PM

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones
<comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM
<ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>



RADICACION DE SALIDA No 2024536930

Rad. 2024826287

Cod. 4000

Bogotá,

ASUNTO: SOBRE PLANES DE TELEFONÍA MÓVIL Y CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación que fue trasladada por la Superintendencia de Industria y Comercio radicada bajo el número 2024826287, en la cual solicita investigar porque los planes de telefonía celular de movistar, claro o tigo, son casi idénticos, por lo tanto no se puede escoger, porque los servicios de hogar (TV e Internet tienen permanencia en todos los operadores.

Inicialmente es de aclarar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, es el órgano encargado 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, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019.

Ahora bien, 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)⁴ 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.

En relación a su primera solicitud relacionada con los planes de telefonía celular, es preciso indicar lo señalado en la regulación en su artículo 2.1.7.2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual señala que cuando usuario decida contratar la prestación de distintos servicios de comunicaciones, deben aplicar entre otras las siguientes reglas:

«(...) 2.1.7.2.6. Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 7285 de 2024. El nuevo texto es el siguiente: El usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidos por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos dispondrán en su página web en relación con sus propios planes y tarifas.

Así las cosas, mediante las obligaciones, a cargo de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), se encuentran: (i) publicar e identificar en sus respectivas páginas web, y en el comparador de tarifas de que trata el numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, todos los planes tarifarios y promociones que hacen parte de sus programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios; y (ii) suscribir en ese tipo de planes y promociones a los usuarios que así lo soliciten, siempre y cuando estos cumplan con las condiciones señaladas por el respectivo PRSTM para el acceso a tales planes y promociones, se amplía el acceso de los usuarios a la información sobre la oferta tarifaria disponible y se crea el derecho de los usuarios de solicitar por cualquier medio de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), la suscripción a las promociones o planes tarifarios de retención, recuperación y fidelización, ofertados por los operadores de servicios móviles, siempre y cuando cumplan previamente con los requisitos definidos por dichos operadores, lo cual, hace que puedan ejercer de forma más efectiva su derecho a la libre elección de operador y de plan tarifario.

Igualmente, la CRC dispone del comparador de tarifas, que es una herramienta desarrollada por la -CRC-, en la cual se muestran los planes tarifarios extraídos, diariamente en una hora específica, de las páginas web de los operadores de servicios fijos y móviles. Tiene como finalidad informar al público y no pretende promocionar o recomendar ninguno de los planes presentados. La CRC no se responsabiliza por la veracidad de la información, errores, imprecisiones, información engañosa o falsa incluida en los datos en los planes que presenten los operadores de servicios fijos y móviles en sus páginas web.

Los operadores de servicios fijos con más de 1% de accesos fijos a Internet en el segmento residencial o del 1% de los suscriptores de televisión por suscripción (Claro, Movistar, Tigo-Une, ETB, DirecTV, Emcali y HV Televisión) y todos los operadores de servicios móviles, deben implementar las recomendaciones señaladas por la CRC para poder realizar la captura de los planes tarifarios de sus páginas web. Para los demás operadores la implementación es opcional.

El COMPARADOR únicamente tiene disponible la información de aquellos operadores que han

realizado los ajustes técnicos que permiten la captura de los planes tarifarios por parte de la CRC.

A continuación, comparto el link donde encontrará el comparador de planes, al cual invito amablemente acceder y revisarlo para tener una visión más informada de todo lo que compone cada plan: <https://comparador.crcom.gov.co/> Ahora bien y en lo que tiene que ver con su segunda inquietud, le informamos que las cláusulas de permanencia mínima para los servicios fijos sólo pueden ser pactadas cuando el usuario las haya aceptado y el operador le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión del servicio o le difiera el pago del mismo. Estas cláusulas sólo se pueden pactar, una vez, al inicio del contrato y el periodo de permanencia mínima no puede ser superior a doce (12) meses.

El operador debe 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.

Cuando se pacte cláusula de permanencia mínima el usuario encontrará la siguiente información en el contrato y en su factura mensual:

El valor total del cargo por conexión. La suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión. Fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima. El valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo periodo de facturación.

Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, sólo debe pagar el valor que a la fecha adeuda de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos si requiere algo adicional.

Proyectado por: Luz Mireya Garzón

Finalmente, le solicitamos diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#).

La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.**

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



www.crcol.gov.co



Mariana Sarmiento Argüello

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

atencioncliente@crcol.gov.co

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Tel: +57 601 3198300
Bogotá - Colombia



Cuida el medio ambiente,
no imprimas este correo si
no es necesario.

Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.