



RESOLUCIÓN No. **5397** DE 2018

*"Por la cual se modifica la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016"*

## LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, la Ley 1753 de 2015, de conformidad con lo dispuesto en la Decisión 638 de la Comunidad Andina, y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 5.1.5.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016,

### CONSIDERANDO

Que el artículo 78 de la Constitución Política dispone que la Ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Que conforme al artículo 334 de la Constitución, corresponde al Estado ejercer, por mandato de la ley, la intervención económica, para asegurar la racionalización, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo, entre otros cometidos relacionados con la prestación de los servicios públicos.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social.

Que la regulación es un instrumento de intervención del Estado en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), y debe atender las dimensiones social y económica de las mismas, debiendo para el efecto velar por la libre competencia y la protección de los usuarios, por lo que debe orientarse a la satisfacción de sus derechos e intereses.

Que el alcance de la intervención económica del regulador se puede manifestar en facultades de regulación y en instrumentos que abarcan desde una facultad normativa de regulación, la cual consiste en la adopción de normas que, no obstante no ser leyes, concretan reglas de juego dentro de ámbitos precisos predeterminadamente fijados por el legislador, hasta facultades que si bien carecen de efectos jurídicos, inciden en las expectativas de los agentes económicos y consumidores que participan dentro del mismo, promoviendo así iniciativas de cambio o modificación de comportamiento entre sus actores.

Que la H. Corte Constitucional se ha manifestado en el mismo sentido, entre otros pronunciamientos, en la Sentencia C-186 de 2011, expresando que "(...) *ha entendido que la potestad normativa atribuida a las comisiones de regulación es una manifestación de la intervención estatal en la economía* –una de cuyas formas es precisamente la regulación- cuya finalidad es corregir las fallas del mercado, delimitar la libertad de empresa, preservar la competencia económica, mejorar la prestación de los servicios públicos y proteger los derechos de los usuarios, y que (...) La intervención del órgano regulador en ciertos casos supone una restricción de la autonomía privada y de las libertades económicas de los particulares que intervienen en la prestación de los servicios públicos, sin embargo, *tal limitación se justifica porque va dirigida a conseguir fines constitucionalmente legítimos y se realiza dentro del marco fijado por la ley*"(NFT).

DM

9

Que la Decisión 638 de la Comunidad Andina –CAN-, establece los lineamientos para la protección al usuario de telecomunicaciones de la Subregión con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la misma, por lo que Colombia como País Miembro de la CAN debe tener en cuenta en la definición de su normativa interna en materia de telecomunicaciones, dichos lineamientos y normas comunitarias. De la misma forma, señala en cabeza de los proveedores, el deber de suministrar información veraz, suficiente, precisa y que no induzca a error a los usuarios, respecto de los servicios, sus derechos y los procedimientos para solicitar su protección, la cual deberá ser adecuada y oportunamente difundida entre los usuarios, de acuerdo con las normas de cada uno de los países miembros.

Que de acuerdo con el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, hacen parte de los derechos del usuario, entre otros, el de recibir de los proveedores información clara, veraz, suficiente y comprobable de los servicios ofrecidos de manera tal que se permita un correcto aprovechamiento de los mismos.

Que el artículo 40 de la Ley 1753 de 2015 *"Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018"*, dispone que la *"Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), deberá establecer una senda de crecimiento para la definición regulatoria de banda ancha a largo plazo. Dicha senda deberá establecer la ruta y los plazos para cerrar las brechas entre los estándares del país y los equivalentes al promedio de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, incluyendo los estándares para altas y muy altas velocidades. Para tal efecto, la CRC podrá utilizar criterios diferenciadores atendiendo a características geográficas, demográficas y técnicas."*

Que en atención al referido mandato, y en el marco de sus competencias, esta Comisión expidió la Resolución CRC 5161 de 2017, *"Por la cual se establecen las definiciones y condiciones regulatorias de banda ancha en el país, y se dictan otras disposiciones"*, como resultado de los análisis requeridos para establecer condiciones que faciliten un mejor aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC- para el desarrollo social y económico de las regiones, en donde se adoptó una definición de banda ancha con velocidad de bajada de 25 Mbps y de subida de 5 Mbps, aplicable a partir del 1° de enero de 2019.

Que en complemento de lo anterior, y a partir de las observaciones que en su momento allegara la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, la CRC definió también obligaciones de información a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que permitan a los usuarios vincular las características del módem con el plan que pretende contratar y con la misma facturación del servicio de acceso a Internet contratado, para lo cual se definió la realización de mesas técnicas con los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, para efectos de construir los parámetros de dicha obligación de manera inclusiva, transparente, responsablemente colectiva, efectiva y colaborativa.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5.1.5.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado mediante la Resolución CRC 5161 de 2017, la ejecución en el tiempo de las referidas mesas técnicas se prolongaría hasta el 30 de marzo de 2018, momento a partir del cual, ante ausencia de acuerdo para la definición de las condiciones bajo las cuales se daría cumplimiento a las obligaciones de información contenidas en el artículo 5.1.5.2 de la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC definiría las mismas en el marco de la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 1078 de 2015.

Que en desarrollo de lo anterior, se realizaron mesas de trabajo el 12 de enero, 6 de febrero y 12 de marzo de 2018, donde algunos Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet<sup>1</sup> y la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones -ANDESCO- propusieron dar cumplimiento a las obligaciones de información antes referidas, así: **i)** con la entrega de copia física del manual del equipo de comunicación inalámbrica o la información referente a los medios en los que el usuario puede realizar la consulta electrónica del citado manual. Dicha información sería entregada en el momento de la instalación del servicio y deberá quedar constancia de que la misma fue recibida por la persona que atendió la visita para la instalación del servicio, y **ii)** con la puesta a disposición de los usuarios, de información relacionada con las mejores prácticas para la instalación de los equipos de comunicación inalámbrica a través de los cuales los proveedores prestan el servicio de internet. Dicha información deberá estar disponible para consulta del usuario a través de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica).

<sup>1</sup> En las mesas de trabajo se contó con participación de AZTECA, CLARO, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, DIRECTV, ETB y TIGO-UNE.

Que al no haberse logrado la suscripción del acta en donde constara el acuerdo antes referido, se hace necesario dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 5.1.5.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, según el cual la CRC debe especificar las condiciones bajo las cuales debe entregarse la información a los usuarios en lo relacionado con el servicio de datos, y que así mismo, dicho artículo no requiere mantenerse en la regulación general, toda vez que su contenido no tendría efectos con posterioridad a la expedición de la presente resolución.

Que en las mesas de trabajo se evidenció la necesidad de efectuar algunas precisiones a la regulación, teniendo en cuenta que: **i)** se considera necesario mantener la obligación de publicar en la página Web, la marca y modelo de los equipos de comunicación inalámbrica que se usan para suministrar el acceso a Internet, sin que se requiera incluir en dicha publicación la información de los niveles de potencia de radiación de las antenas; **ii)** la información sobre las condiciones del acceso a Internet se puede entregar al usuario al momento de instalar el servicio -y no al momento de suscribir el contrato- puesto que solamente al momento de la instalación el proveedor tendría certeza sobre la marca y el modelo del equipo que emplearía para tal efecto; y **iii)** incluir obligaciones de información en la factura puede generar costos importantes a las empresas, quienes recientemente debieron efectuar modificaciones a su contenido en virtud de lo establecido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado mediante la Resolución CRC 5111 de 2017, por lo que la información del valor mensual correspondiente al servicio de datos contratado, la velocidad contratada -en bajada y subida- (indicando si corresponde a Banda Ancha), diferenciando claramente aspectos equivalentes a promociones o beneficios adicionales a los contratados por el usuario, no será incluida en la factura, pero sí deberá estar disponible para consulta por parte de los usuarios a través de cualquier medio de atención.

Que adicionalmente a los costos antes indicados por los operadores, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- a través del Decreto 2242 de 2015 estableció condiciones para la expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal, lo que ha generado que los operadores adelanten modificaciones para dar cumplimiento a dichas condiciones referentes a la facturación del servicio.

Que con fundamento en los artículos 2.2.13.3.2 y 2.2.13.3.3 del Decreto 1078 de 2015, y en el artículo 8 numeral 8 de la Ley 1437 de 2011, entre el 11 y el 28 de mayo de 2018, la Comisión publicó la propuesta regulatoria con su respectivo documento soporte que contiene los análisis realizados por esta Entidad, orientados a precisar las obligaciones que, en materia de información, deben acoger los proveedores de servicios de Internet en el país para con los usuarios que contratan dicho servicio.

Que a partir de los comentarios recibidos a la propuesta regulatoria publicada, se efectuaron las siguientes modificaciones al texto definitivo de la presente resolución: **i)** se elimina la obligación de suministrar información de las velocidades máximas de carga y descarga soportadas por los equipos de acceso inalámbrico; **ii)** se aclara que no será obligatorio suministrar la información de la marca y modelo de estos equipos a través de todos los canales de atención, pero esta debe estar disponible en la página Web y ser informada en la instalación del servicio, momento en el cual se debe informar también a qué título se reciben los equipos (gratuito, préstamo, arrendamiento o comodato, entre otros); **iii)** se incluye lo discutido en las mesas de trabajo realizadas durante el primer trimestre de 2018 respecto de las sugerencias de uso del servicio de datos fijos; y **iv)** se define como fecha límite para aplicar las obligaciones de la presente resolución el 1° de enero de 2019.

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 8 del Decreto número 2897 de 2010 y la Resolución SIC 44649 de 2010, esta Comisión envió a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por la Comisión.

Que la SIC, mediante comunicación con Radicado número 2018301704 respondió a la CRC como conclusión de su análisis que *"(...) los cambios propuestos corresponden a una simplificación normativa que reduce las cargas regulatorias que deben soportar los PRST, sin que esto implique un menoscabo al derecho de información que tienen los usuarios"*.

En este orden de ideas, manifestó la SIC no tener observaciones sobre la propuesta regulatoria referentes a la libre competencia económica, en la medida que considera que las modificaciones planteadas por la CRC *"(...) son positivas para el mercado por cuanto simplifican el cumplimiento*

de la normatividad y permiten a los PRST centrar sus esfuerzos en el mejoramiento continuo del servicio".

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector y efectuados los análisis respectivos, se acogieron en la presente resolución aquellos que complementan y aclaran lo expuesto en el borrador publicado para discusión, y se elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, siendo ambos textos puestos en consideración del Comité de Comisionados de la CRC y aprobados según consta en el Acta número 1156 del 8 de junio de 2018 y, posteriormente, presentados a los miembros de la Sesión de Comisión el 27 de junio de 2018 y aprobados en dicha instancia, según consta en Acta número 364.

En virtud de lo expuesto,

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Modificar el artículo 5.1.5.2 de la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

**ARTÍCULO 5.1.5.2. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS FIJOS.** *A partir del 1º de enero de 2019, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones deberán informar al usuario las siguientes condiciones:*

**5.1.5.2.1.** *El PRST deberá publicar en su página Web un listado de la marca y modelo de los equipos de comunicación inalámbrica que suministra con el acceso a Internet, indicando al menos los siguientes aspectos: i) los protocolos soportados por cada equipo que el PRST entrega a sus usuarios para el acceso inalámbrico y ii) las bandas de frecuencia en las que opera cada equipo. Dicha publicación además deberá incluir una pieza informativa elaborada por la CRC, que describe la utilidad de la información publicada por el PRST en los términos del presente numeral, cuyo diseño podrá ser modificado por el operador que así lo considere necesario.*

**5.1.5.2.2.** *Al momento de la instalación del servicio, el PRST deberá informar a qué título se entregan los equipos instalados en el domicilio del usuario (gratuito, préstamo, arrendamiento o comodato, entre otros), y suministrar la marca y modelo junto con la copia física del manual del equipo de comunicación inalámbrica, o la información referente a los medios en los que el usuario puede realizar la consulta electrónica de dicho manual. El PRST deberá contar con prueba de la entrega de la anterior información, bien sea física o electrónica, según el medio que haya elegido el usuario para recibirla, cuando este no haya elegido un medio para su entrega, la misma será enviada a través de correo electrónico, si el PRST cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será entregada a través de medio físico.*

*Así mismo, el PRST a través de su página Web u otros medios electrónicos, deberá suministrar sugerencias de instalación del dispositivo en el domicilio que optimicen el aprovechamiento del acceso inalámbrico, considerando como mínimo los siguientes aspectos:*

- *Recomendaciones sobre la ubicación de los equipos de comunicación inalámbrica, de forma que se reduzca las interferencia o bloqueo relacionado con: teléfonos inalámbricos, Interferencia por muros o paredes, otros equipos inalámbricos en viviendas vecinas, y número de terminales inalámbricos al mismo tiempo;*
- *Explicación sobre los efectos que en la velocidad de navegación pueden generar la ubicación de los equipos de comunicación inalámbrica, y el acceso simultáneo de varios equipos a través del acceso a Internet contratado.*

**5.1.5.2.3.** *El PRST deberá tener disponible para consulta del usuario a través de cualquier medio de atención, información consolidada que le permita conocer de manera sencilla el valor mensual correspondiente al servicio de datos contratado, la velocidad contratada -en bajada y subida- (indicando si corresponde a Banda Ancha), diferenciando claramente aspectos equivalentes a promociones o beneficios adicionales a los contratados por el usuario, entre otros."*

**ARTÍCULO 2. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, y deroga el artículo 5.1.5.3. a la SECCIÓN 5 del CAPÍTULO 1 TÍTULO V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y todas aquellas normas que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

**28 JUN 2018**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**CARLOS LUGO SILVA**  
Presidente

  
**GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA**  
Director Ejecutivo

Proyecto 8000-2-21

S.C. 27/06/18 Acta 364

C.C. 08/06/18 Acta 1156

Revisado por: Diana Paola Morales – Coordinadora de Análisis y Gestión de la Información 

Elaborado por: Lina Marcela Ardila, Carlos Humberto Ruiz

