RESOLUCIÓN 5282 DE 2017

(diciembre 15)

Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES,

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, y

CONSIDERANDO:

Que corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos[(1)].

Que atendiendo a la competencia que le fue asignada a la CRC por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012, "Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones", se entiende que las facultades de la CRC previstas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 se predican del servicio de televisión. Es por esto que la facultad de la CRC se extiende a la regulación de los derechos de los usuarios del servicio de televisión, y dentro de este, del servicio de televisión por suscripción, salvo en lo que tiene relación con los derechos de los televidentes que se deriven de las materias del literal c) del artículo 5o de la Ley 182 de 1995, exceptuadas por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012;

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información, y atendiendo a dichas facultades, fue expedida la Resolución CRC 5111 de 2017, "Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones", la cual entra en vigencia el 1 de enero de 2018;

Que posterior a la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, se generaron espacios de reunión con diferentes operadores a efectos de resolver algunas inquietudes respecto de dicha norma y socializar su contenido. Atendiendo a los comentarios y observaciones presentados en dichos espacios de discusión, se dio inicio al proyecto regulatorio denominado "Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", cuyo objeto se limitó a las siguientes temáticas: i) Activación, desactivación, modificación o ampliación del tiempo o límite de gasto del servicio de Roaming Internacional; ii) Cláusula "Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)" del Contrato único de prestación de servicios móviles y del documento de Condiciones generales del servicio prepago; iii) Cláusula "Larga Distancia" del Contrato único de prestación de servicios móviles; y iv) Indicador de satisfacción en la atención al usuario. Este proyecto regulatorio tuvo como resultado la expedición de la Resolución CRC 5197 de 2017;

Que en el curso del proyecto regulatorio "Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", algunos agentes presentaron nuevos

comentarios y observaciones a la Resolución CRC 5111 de 2017, los cuales no fueron tenidos en cuenta dentro del mencionado proyecto, al desbordar el objeto del mismo. Sin embargo, en aras de atender dichos comentarios, la CRC ha evidenciado la conveniencia de realizar algunas modificaciones adicionales al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones;

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, publicó el 23 de octubre de 2017 el proyecto regulatorio "Segundas precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", junto con su respectivo documento soporte, frente a lo cual se recibieron comentarios hasta el 7 de noviembre de 2017;

Que una vez diligenciado el cuestionario "Evaluación de la incidencia sobre la libre competencia de los proyectos de actos administrativos expedidos con fines regulatorios" y al resultar la totalidad del conjunto de respuestas negativas, se considera que el presente acto administrativo no plantea una restricción indebida a la libre competencia, por lo cual, atendiendo al numeral 1 del artículo 6o del Decreto número 2987 de 2010 expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, este acto administrativo no debe ser remitido a la Superintendencia de Industria y Comercio para surtir la respectiva evaluación de una posible incidencia en la libre competencia;

Que una vez atendidas las observaciones recibidas durante todo el proceso de discusión del presente proyecto, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y fue aprobado mediante Acta número 1131 del 4 de diciembre de 2017, y posteriormente presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el 12 de diciembre de 2017, según consta en el Acta número 359;

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar el literal g) del numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por la Resolución número 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1 de enero de 2018. Este literal quedará de la siguiente manera:

"g. Posibilidad al usuario de conocer el precio de cada servicio escogido, si este fuera prestado de manera individual".

ARTÍCULO 2o. Modificar el artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por la Resolución número 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1 de enero de 2018. Este artículo quedará de la siguiente manera:
"INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. Cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o a la Autoridad Nacional de Televisión, según corresponda. En este caso no aplica la compensación automática".

ARTÍCULO 3o. Modificar el artículo 2.1.14.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por el artículo 6o de la Resolución número 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1 de enero de 2018. Este artículo quedará de la siguiente manera:

“VIGENCIA DE LOS SALDOS. Los saldos monetarios de las recargas tienen una vigencia mínima de 60 días calendario”.

ARTÍCULO 4o. Modificar el numeral 6 del Literal B del Formato 4.4. del Capítulo 1 del Título “Reportes de Información” de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por la Resolución número 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1 de enero de 2018. Este numeral quedará de la siguiente manera:

6

Número de recursos de reposición presentados

ARTÍCULO 5o. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario oficial, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 15 de diciembre de 2017.

El Presidente,

JUAN MANUEL WILCHES DURÁN.

El Director Ejecutivo,

GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA.

NOTAS AL FINAL

1. Ley 1341 de 2009, numeral 1 del artículo 22 y artículo 53.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Compilación Juridica MINTIC
n.d.
Última actualización: 14 de junio de 2024 - (Diario Oficial No. 52.762 - 20 de mayo de 2024)

MINTIC