

## RESOLUCIÓN 5199 DE 2017

(agosto 30)

Diario Oficial No. 50.341 de 30 de agosto de 2017

### COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se modifica el artículo 12 de la Resolución CRC 5111 de 2017.

### 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<sup>[1]</sup>.

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 predicen 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 1o de septiembre de 2017.

Que posterior a la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, se generaron espacios de reunión con diferentes operadores a efectos de resolver inquietudes respecto de dicha norma y socializar su contenido.

Que con ocasión de algunas de las observaciones presentadas, la CRC evidenció la conveniencia de adelantar modificaciones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, puntualmente respecto al alcance de 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;
- iv) Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, publicó el 4 de julio de 2017 el proyecto regulatorio *“Por la cual se modifican algunas disposiciones del 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 18 de julio de 2017.

Que con ocasión de la publicación de la mencionada propuesta regulatoria, varios operadores en sus comentarios solicitaron que el plazo de implementación de la Resolución CRC 5111 de 2017, fuera ampliado ante la dificultad de dar cumplimiento a ciertas obligaciones a partir del 1o de septiembre de 2017. Esta solicitud posteriormente fue reiterada mediante comunicaciones<sup>[2]</sup> allegadas a la CRC y en la reunión celebrada el día 20 de agosto de 2017 entre esta Entidad, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco) y varios operadores.

Que atendiendo a las razones expuestas en dichas comunicaciones y en la reunión en mención, la CRC evidenció la necesidad de modificar la fecha de implementación del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. No obstante lo anterior, los operadores que puedan dar cumplimiento a la totalidad de las disposiciones contenidas en la Resolución CRC 5111 de 2017, antes de dicha fecha podrán implementar la norma en mención, previa comunicación informando dicha situación a la CRC y a las respectivas autoridades de vigilancia y control, esto es a la Superintendencia de Industria y Comercio, la Autoridad Nacional de Televisión y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, según corresponda.

Que conforme al párrafo del artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015 y lo dispuesto en el numeral 11.1.1.1.4. del artículo 11.1.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, no es necesaria la publicación del presente acto administrativo, como quiera que se trata de un acto de carácter general, cuyo único objetivo es aclarar los términos de implementación del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 5111 de 2017, en tanto el presente acto no comporta modificación en el sentido de dicha regulación.

Que el presente acto administrativo fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y fue aprobado mediante Acta número 1112 del 28 de agosto de 2017, y posteriormente presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el 29 de agosto de 2017, según consta en el Acta número 355.

En virtud de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1o.** Modificar el artículo 12 de la Resolución CRC 5111 de 2017, el cual quedará de la siguiente manera:

*“Vigencias y derogatorias. Las disposiciones previstas en esta resolución deberán cumplirse a partir del 1o de enero de 2018. Los operadores que puedan dar cumplimiento a la totalidad de estas disposiciones antes de dicha fecha, podrán implementar el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, previa remisión de una comunicación a la CRC y a las autoridades de vigilancia y control, informando dicha situación.*”

*La presente resolución deroga la Resolución CRC 3066 de 2011 (salvo el artículo 88 de la misma y las definiciones contenidas en los numerales 1.6, 1.7, 1.43, 1.49, 1.50, 1.67, 1.68, 1.69, 1.79, 1.119, 1.163, 1.170, 1.175, 1.189, 1.191, 1.194, 1.214, 1.217, 1.227, 1.229, 1.233, 1.247, 1.252, 1.259, 1.266) y todas sus modificaciones, el Acuerdo CNTV 011 de 2006, el Título VI de la Resolución CRC 3501 de 2011, así como todas aquéllas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias”.*

Publíquese y cúmplase.  
Dada en Bogotá, D. C., a 30 de agosto de 2017.

El Presidente,  
**GERMÁN ENRIQUE BACCA MEDINA.**

El Director Ejecutivo,  
**GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA.**

\* \* \*

1. Ley 1341 de 2009, numeral 1 del artículo 22 y artículo 53.
2. Radicadas internamente bajo los números 201732598 y 2017811840.