



Rad. 201030451
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Señor
ARMANDO BASTO PINEADA
Calle 90 No. 11A-34 Of. 102
Teléfono: 5301883 - 5301884
Bogotá D.C.

CRC

Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia

CRC	
Radicación :	 * 2 0 1 0 5 0 5 2 1 *
Fecha :	02/03/2010 - 09:4
Proceso :	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino :	ARMANDO BASTO PINEADA
Asunto :	REGULACION APLICABLE A REVENTA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



concepto

REF: Solicitud de información sobre la regulación aplicable a la reventa de servicios de telecomunicaciones

Respetado Señor Basto,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación radicada internamente en esta Entidad bajo el número 201030451, por medio de la cual solicita concepto sobre distintas inquietudes, orientadas principalmente a la regulación aplicable a la reventa de servicios de telecomunicaciones.

Atendiendo la solicitud, a continuación se responde cada una de sus inquietudes en el orden planteado por Usted:

1. ¿La reventa de servicios de telecomunicaciones está regulada?

R/En la regulación actual no existen disposiciones específicas tendientes a establecer reglas sobre la reventa¹ de servicios de telecomunicaciones, la cual se define en las relaciones privadas entre los operadores y revendedores, de conformidad con la Ley. Sin embargo, existen determinadas medidas regulatorias sobre la comercialización de servicios de TPBC, establecidas en el capítulo II del Título II de la Resolución CRT 087 de 1997, las cuales señalan lo siguiente:

"ARTICULO 2.2.1. COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE TPBC. Los operadores de TPBC podrán permitir la comercialización de sus servicios a través de personas jurídicas legalmente establecidas, en términos razonables y condiciones no discriminatorias.

ARTICULO 2.2.2. REGISTRO. Las empresas comercializadoras de TPBC deberán inscribirse ante la CRT y la SSPD utilizando el formato único de registro.

ARTICULO 2.2.3. RESPONSABILIDAD POR LA PRESTACION DEL SERVICIO. En los casos en que el servicio de TPBC sea prestado a través de un comercializador, éste se someterá a las normas contenidas en la presente Resolución y deberá responder frente al usuario, entre otros, por la prestación del respectivo servicio, por la calidad, eficiencia del mismo y por los errores de facturación. Así mismo deberá responder frente a terceros por los perjuicios que les ocasione en desarrollo de sus actividades, de conformidad con las normas comunes.

ARTICULO 2.2.4. PROTECCION DE LOS USUARIOS. Además del cumplimiento de las normas generales sobre protección de los derechos de los usuarios, los comercializadores de TPBC deberán:

2.2.4.1. Informar a los usuarios las tarifas y las condiciones comerciales que se aplicarán por la prestación de dichos servicios;

2.2.4.2. Informar a los usuarios su nombre, dirección y número telefónico gratuito donde atenderán quejas y reclamos.

ARTICULO 2.2.5. DISCRECIONALIDAD DE COMERCIALIZACION. Los operadores de TPBC no estarán

¹ **Reventa** - Acción de **revender** (Volver a vender lo que se ha comprado con ese intento o al poco tiempo de haberlo comprado) Diccionario de la Real Academia Española.



obligados a comercializar sus servicios a través de terceros.

PARÁGRAFO: *Se exceptúa de esta norma y de lo dispuesto en el artículo 2.2.1. precedente, la obligación de los operadores de TPBC contenida en el artículo 6.7.2. de la presente resolución”.*

De conformidad con lo anterior, la Comisión estableció que los operadores de TPBC pueden comercializar sus servicios a través de personas jurídicas legalmente establecidas, en términos razonables y en condiciones de no discriminación.

Así mismo, señaló que las empresas comercializadoras de los servicios de TPBC deberán inscribirse ante la CRC y autoridad de vigilancia y control (con la entrada en vigencia de la Ley 1341, esta inscripción se deberá efectuarse ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).

Igualmente, respecto de la responsabilidad por la prestación del servicio, de manera expresa dispuso que *"en los casos en que el servicio de TPBC sea prestado a través de un comercializador, éste se someterá a las normas contenidas en la presente Resolución y deberá responder frente al usuario, entre otros, por la prestación del servicio, la calidad, eficiencia del mismo y por los errores de facturación. Así mismo deberá responder frente a terceros por los perjuicios que les ocasione en desarrollo de sus actividades, de conformidad con las normas comunes”.*

A su vez, la regulación en comento, como medida de protección de los derechos de los usuarios, estableció que además del cumplimiento de las normas generales sobre protección de los derechos de los usuarios, los comercializadores de los servicios de TPBC deben cumplir con: (i) Informar a los usuarios las tarifas y las condiciones comerciales que se aplicarán por la prestación de dichos servicios, e (ii) Informar a los usuarios su nombre, dirección y número telefónico gratuito donde atenderán quejas y reclamos.

De conformidad con lo anterior, la comercialización de servicios de TPBC puede realizarse mediante la celebración de contratos o convenios con terceros, sin que ello implique que los servicios de telecomunicaciones prestados a través de comercializadores no les sea aplicable la regulación expedida por esta Comisión.

De otra parte, respecto a la referencia que se hace en su escrito de la comunicación No.200931657, expedida por esta Comisión, es oportuno resaltar que la misma corresponde a la respuesta dada a una petición de información de un usuario mediante la cual se está absolviendo un interrogante puntal sobre la reventa de minutos de voz móviles revendidos, respecto de lo cual debemos reiterar que no existe regulación sobre la reventa de los mismos.

2. ¿La CRC tiene competencia para pronunciarse sobre contratos públicos de prestación de servicios integrales que incluye entre otros servicios de telecomunicaciones y valores agregados, en los cuales se realizan reventas de servicios de telecomunicaciones?

R/De conformidad con lo dispuesto en el numeral 17 del artículo 22 de Ley 1341 de 2009, la única competencia asignada a esta Comisión para pronunciarse respecto de los contratos se circunscribe a emitir concepto respecto de la legalidad de los contratos de los proveedores con sus usuarios.



Sin embargo, es oportuno destacar que en todo caso, independientemente de la modalidad de contratación ó de prestación del servicio de telecomunicaciones, las normas regulatorias expedidas por la Comisión son de obligatoria aplicación y observancia, en particular aquellas dirigidas a la protección de los derechos de los usuarios en materia de calidad ó de regulaciones tarifarias como es el caso de la regulación vigente del tope tarifario fijo – móvil. De esta forma, el costo para el usuario de estas llamadas no puede exceder el valor establecido por esta Comisión, el cual a partir del 9 de febrero del año en curso corresponde a un tope de \$184,07, más IVA, como efecto de lo dispuesto en la Resolución CRC 2354 de 2010 en materia de cargos de acceso por uso a redes móviles.

Es importante mencionar, en todo caso, que dicho tope tarifario no hace discriminación o excepción alguna en relación con la modalidad o forma de pago o el tipo de terminal que se utilice para realizar esta categoría de llamadas, de tal manera que el mismo aplica en general para todas las comunicaciones de fijo a móvil que realicen los usuarios.

3. ¿Los servicios de reventa de minutos comercializados por medio de un pin o tarjeta prepago o tarjeta inteligente se encuentra regulada?

R/De conformidad con lo señalado en la respuesta a la primera inquietud, es diferente reventa a comercialización y, en ese sentido, la regulación vigente sobre la comercialización de servicios de telecomunicaciones prevé reglas solamente para la comercialización de los servicios de TPBC, en tal sentido si la tarjeta o pin está diseñada para permitir el pago de servicios de TPBC, el servicio prestado a través del comercializador debe observar en su integridad las normas propias sobre estos servicios. Adicionalmente, para efectos de la prestación de servicios en la modalidad de prepago, el operador y/o comercializador debe atender las reglas que sobre tarjetas prepago contempla la regulación, particularmente en el Capítulo IV del Título I de la Resolución CRT 1732 de 2007 sobre prestación de servicios en modalidad prepago.

La presente respuesta fue estudiada y aprobada en el Comité de Comisionados, según consta en el Acta No. 704 del 26 de febrero de 2010.

En los anteriores términos y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a cualquier otra aclaración que requiera.

Cordial saludo,

Mariana Sarmiento C.
MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Atención al Cliente y Relaciones Externas

LMDDV/SMUP *mj*