



CRC
Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPUBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

x mail

**Prosperidad
para todos**

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 1 5 3 7 3 1 *
Fecha:	07/09/2011 - 17:43:59
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	IFX NETWORKS COLOMBIA S.A.S
Asunto:	SU DERECHO PETICION - REGIMEN PROTECCION USUARIOS

Rad. 201180877- 201180916- 201180909 - 201180957
Cod. 4000
Bogotá D.C.

Doctora
CATALINA QUEVEDO
Gerente Jurídica y de Regulación
IFX NETWORKS COLOMBIA S.A.S.
cquevedo@ifxcorp.com

REF: Su derecho de petición. Régimen de Protección de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. Ámbito de aplicación.

Estimada Dra. Catalina,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC - acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 201180877, así como de las radicadas bajo los números 201180916, 201180909 y 201180957 que complementan la primera, a través de las cuales solicita la aclaración de sus interrogantes relacionados con la aplicación y cumplimiento de algunos aspectos de la Resolución CRC 3066 de 2011¹.

En particular, sus inquietudes se refieren a los deberes a cargo de los proveedores asociados a las obligaciones de información al usuario sobre el (i) acceso y condiciones de uso de los servicios de urgencia y/o emergencia, (ii) riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos, (iii) publicidad de planes y tarifas y empaquetamiento de servicios, (iv) presentación de PQR por cualquier medio, (v) cancelación de servicios suplementarios, en relación con lo cual manifiesta que debe tenerse en cuenta que *"IFX está enfocado a los segmentos corporativo y carriers, donde los servicios se prestan bajo diseños de soluciones puntuales para cada cliente, lo que permite definir, caso a caso, los acuerdos de servicio con los que se soportará la solución del cliente, durante la duración del contrato. Y que el portafolio IFX NETWORKS no está enfocado al segmento residencial, ni a los servicios de Banda Ancha por lo que las descripciones solicitadas no corresponden directamente a los servicios que presta IFX NETWORKS."*² (NFT)

Adicionalmente pregunta (vi) si el Anexo No. 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011 referido al tema de compensaciones *"aplica para los proveedores que presten servicio de internet, valor agregado y portador"*³, (vii) aplicación de dicha resolución *"servicios de valor agregado entre ellos VoIP"*, (viii) recolección y devolución de los equipos en desuso conforme lo previsto en el artículo 7, 10.2 literal g, 11.5, (viii) periodo de facturación, y (ix) aviso sobre ventanas de mantenimiento que impliquen el corte del servicio⁴.

¹ "Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones"

² Rad. 201180877

³ Rad. 201180916

⁴ Rad. 201180909



SC-1390-1



049-1

Carrera 7 No. 77 – 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
Código Postal: 110221
www.crc.com.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia

Al respecto, y vista la aclaración que hace en su comunicación, como primera medida consideramos oportuno manifestarle que mediante la Resolución CRT 1732 de 2007, la CRC estableció el ámbito de aplicación de las normas contenidas en el Régimen de Protección al Usuario de servicios de telecomunicaciones, cuyo alcance fue modificado, mediante Resolución CRC 2554 de 2010, en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente Régimen aplica a las relaciones surgidas en virtud del ofrecimiento y prestación de los servicios de telecomunicaciones y a las demás generadas en cumplimiento de la regulación vigente, entre los suscriptores y/o usuarios y los operadores de las redes y servicios de telecomunicaciones del Estado, salvo los servicios de Televisión consagrados en la Ley 182 de de 1995 y sus modificaciones, los servicios de Ayuda y Especiales, y de Radiodifusión Sonora de que trata la Ley 1341 de 2009.

Parágrafo. El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de telecomunicaciones en los que las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas."

De acuerdo con lo anterior, y aunque que no se conocen las condiciones de negociación de los contratos suscritos con los clientes a los cuales hace referencia en su escrito, debe indicarse que en el parágrafo contenido en el artículo 1º de la Resolución CRT 1732 en mención, se establece claramente la exclusión de la aplicación del Régimen de Protección al Usuario, aquellos eventos en los que se presten servicios de telecomunicaciones en donde las condiciones hayan sido negociadas y pactadas integralmente por las partes, como ocurre frecuentemente en los comúnmente denominados contratos corporativos.

Ahora bien, resulta importante recordar que a partir del 1º de octubre de 2011⁵ deberá tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 1º de la Resolución CRC 3066 de 2011 que establece lo siguiente:

"PARÁGRAFO: El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, **siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.** La excepción contenida en el presente parágrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas

⁵ "ARTÍCULO 113. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. **Los proveedores de servicios de comunicaciones deben efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las disposiciones previstas en la presente resolución.**

Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1º de octubre de 2011, salvo aquellas obligaciones contempladas en los artículos 30, 32, 41, 46, 53 y el parágrafo del artículo 39 de la presente resolución, las cuales deberán cumplirse a más tardar el 1º de enero de 2012, y la obligación establecida en el artículo 108 de la presente resolución, la cual deberá cumplirse a más tardar el 1º de noviembre de 2011. Lo dispuesto en los artículos 90 y 91 del presente acto administrativo deberá cumplirse a más tardar para la edición del directorio telefónico del año 2013." (NFT)



SC-1390-1



049-1

Carrera 7 No. 77 – 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
Código Postal: 110221
www.crcm.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia

condiciones son acordadas totalmente entre las partes." (NFT)

Así las cosas, debe indicarse que con posterioridad al 1° de octubre, de acuerdo con la Resolución CRC 3066 de 2011, la exclusión de los contratos para la prestación servicios de telecomunicaciones con soluciones para usuarios corporativos del mencionado régimen, estará sujeta además de la existencia de características del servicio y de la red particulares para la prestación del servicio contratado y de condiciones, técnicas, económicas y jurídicas negociadas y pactadas por mutuo acuerdo, y a que dicha inaplicación conste expresamente en el respectivo contrato, según el tenor de la norma en comento⁶.

Para mayor ilustración sobre el particular, es pertinente referirse a lo explicado en el documento "*Respuestas a comentarios propuesta de régimen de protección de los derechos de los usuarios*" publicado con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 3066 de 2011, en el cual se indicó lo siguiente:

"En cuanto a la excepción expresa establecida en el párrafo del ámbito de aplicación, es claro que en todos los planes corporativos no necesariamente son negociadas la totalidad de las condiciones, sino que dicha negociación puede ser en forma parcial, frente a lo cual conviene exponer el análisis realizado por la Comisión sobre dicho particular, con las siguientes consideraciones:

El contrato de prestación de servicios de comunicaciones es un contrato de adhesión o de condiciones generales, en el cual es claro que las cláusulas son dispuestas por una de las partes de manera que la otra no puede modificarlas ni hacer cosa distinta que aceptarlas o rechazarlas; ii) Sin embargo, la adhesión no implica que se pueda prescindir del acuerdo de voluntades, toda vez que el consentimiento mutuo es requisito esencial de todo contrato, tal y como se desprende de los artículos 1494 y 1495 del Código Civil y 864 del Código de Comercio, e incluso aún cuando es inherente al concepto de contratos de adhesión que la mayoría de los términos no son negociables, el contrato continúa siendo de tal naturaleza, aún cuando las partes efectúen una negociación parcial, es decir, entorno a algunos aspectos determinados del contrato; y, iii) Por oposición al contrato de adhesión, en los contratos de libre discusión las partes estipulan libremente y de mutuo acuerdo todas las cláusulas del contrato.

En consecuencia, se mantiene la redacción del párrafo en comento, por cuanto sólo es viable jurídicamente establecer una excepción a la aplicación del régimen en aquéllos casos en que la totalidad de las condiciones del contrato hayan sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo de las partes, caso en el cual, en efecto, se trataría de un contrato de libre discusión en el que las partes se encuentran en igualdad de condiciones y han tenido el mismo poder de negociación. No obstante, a manera de fortalecer la información al usuario, se incorporó la obligación para los proveedores de que se incluya desde el contrato sobre tal inaplicación para los casos en que opere esta excepción."

⁶ Disponible en el URL visitado el 31 de agosto de 2011 <<<http://www.crc.com.gov.co/images/stories/crc-documents/ActividadRegulatoria/ProyectoProteccionUsuarios2010/DocumentoRespuestas.pdf>>> Página 24



En este orden de ideas, amablemente solicitamos nos remita las cuestiones atinentes al cumplimiento de la Resolución CRC 3066 de 2011, en caso que las condiciones de operación y contratación de los servicios a su cargo se encuentren cubiertas por los supuestos previstos en el ámbito de aplicación de la referida normativa y, que por tal motivo, resulten de exigible cumplimiento para la empresa que usted representa.

En los anteriores términos y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo damos respuesta a su inquietud y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional al respecto.

Cordial Saludo,

RICARDO OSPINA NOGUERA

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas

MA
DAB



SC-1390-1



049-1

Carrera 7 No. 77 – 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
Código Postal: 110221
www.crcm.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital
Colombia