

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. DE 2015

"Por la cual se modifica el Anexo 1 de la Resolución 2058 de 2009 y la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y, en especial de las conferidas en la Ley 1341 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, la dirección general de la economía estará a cargo del Estado, el cual intervendrá de manera especial, por mandato de la Ley en los servicios públicos y privados, con el fin de racionalizar la economía, en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que la facultad de intervención del Estado en la economía ha sido ampliamente analizada por la Corte Constitucional, por ejemplo en Sentencia C-398 de 1995, donde explicó que corresponde al Estado establecer limitaciones, correctivos y controles a la iniciativa privada en procura del interés general¹.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, conforme lo disponen los artículos 1 y 2 de la Carta Fundamental y, en consecuencia, le corresponde el deber de asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Que de igual forma el artículo 365 mencionado estipula que los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la Ley y que, en todo caso, al Estado le corresponde la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

Que la función de regulación, es un instrumento de intervención del Estado en los servicios públicos de telecomunicaciones y debe atender las dimensiones social y económica de los mismos y, en consecuencia, debe velar por la libre competencia y por los derechos de los

¹ En el fallo citado se manifestó textualmente lo siguiente: *"En un Estado Social de Derecho, dentro del cual el Poder Público asume responsabilidades tales como la racionalización de la economía, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo, no menos que la de promover la productividad y la competitividad, y que tiene a su cargo la orientación de la política económica hacia el desarrollo armónico de las regiones (artículo 334 C.P.), la libre competencia no puede erigirse en derecho absoluto ni en barrera infranqueable para la actividad de intervención del Estado. Esta se debe dar, por mandato de la ley, en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de bienes, todo lo cual implica indudables limitaciones, correctivos y controles para la iniciativa particular. Se trata, al fin y al cabo, de realizar fines esenciales del Estado como los de promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución (Preámbulo y artículo 2o C.P.), en ejercicio de un papel dinámico y activo inherente a su función básica de dirección general de la economía (artículo 334 C.P.). A juicio de la Corte, la libre competencia económica no excluye en modo alguno la injerencia del Estado para alcanzar fines que le son propios, como los indicados en los artículos 64, 65 y 66 de la Constitución."*

usuarios, asunto respecto del cual la H. Corte Constitucional se pronunció en Sentencia C-150 de 2003.

Que la Corte Constitucional se ha manifestado en el mismo sentido, en la Sentencia C-186 de 2011:

*"(...) esta Corporación 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.***

(...) 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).

Que a su vez la mencionada Corte, mediante la Sentencia C-1162 de 2000, expresó que *"La regulación es básicamente un desarrollo de la potestad de policía para establecer los contornos de una actividad específica, en un ámbito en el que han desaparecido los monopolios estatales. Aquella tiene como fines primordiales asegurar la libre competencia y determinar aspectos técnico-operativos que buscan asegurar la prestación eficiente de los servicios".*

Que por su parte, la Comunidad Andina de Naciones – CAN – mediante el artículo 36 de la Decisión 462 de 1999, estableció el derecho que tienen los usuarios respecto de un trato igualitario, con libre elección del proveedor de servicios y conocimiento de las tarifas.

Que la Comunidad Andina de Naciones – CAN – expidió la Decisión 638 de 2006, a través de la cual establece los lineamientos para la protección al usuario de servicios de comunicaciones, por lo que Colombia como país miembro ha tenido en cuenta en la regulación de protección de los derechos de los usuarios dichos lineamientos comunitarios, entre los cuales se destacan para efectos del presente acto administrativo, los derechos de los usuarios a la libre elección del prestador del servicio, así como el derecho a la prestación del servicio sin ser obligado o condicionado a adquirir otro bien o servicio. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en los numerales 3 y 10 del artículo 2 de la Decisión 638 citada.

Que en concordancia con lo señalado, y en aplicación del mandato constitucional, la Ley 1341 de 2009 ordena que corresponde al Estado intervenir en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr, entre otros fines, la protección de los derechos de los usuarios.

Que la protección de los derechos de los usuarios es un principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, frente a lo cual el legislador ha sido claro en señalar que a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante la CRC o esta Comisión, corresponde la función de expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones y, además, que el régimen jurídico de protección al usuario aplicable a los mismos será dispuesto por la CRC, en concordancia con el régimen general de protección al consumidor, contenido en la Ley 1480 de 2011.

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información, y de conformidad con lo dispuesto en la Decisión CAN 638 de 2006 y lo expuesto en la Ley 1341 de 2009, concretamente el numeral 1 del artículo 22 y el artículo 53, esta Comisión expidió la Resolución CRC 3066 de 2011 *"Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los usuarios de los Servicios de Comunicaciones"*.

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 predicán del servicio de televisión, salvo en lo relativo a los temas de cubrimientos, encadenamientos, expansión progresiva del área asignada, franjas, contenidos y publicidad. 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 éste, del servicio de televisión por suscripción, salvo en lo que dice relación con los derechos de los televidentes que se deriven de las materias del literal c) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995, exceptuadas por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012.

Que, en relación con la libre competencia y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, la CRC es el órgano encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones, con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad.

Que para tal finalidad, la Ley en mención determina que la CRC debe adoptar una regulación que incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma, entre los cuales se encuentran, la prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la libre competencia.

Que el numeral 2º del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, establece como función de la CRC, entre otras, la de promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares.

Que el numeral 4º del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 estatuye que es función de la CRC "*regular el acceso y uso de todas las redes y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones (...) hacia una regulación por mercados*", dejando atrás la referencia a la regulación por servicios.

Que con soporte en los artículos 10, 13 y 18 del Decreto 2870 de 2007, la Resolución CRT 2058 de 2009, cuyos fundamentos legales fueron ratificados en el numeral 4º del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, incorpora de manera integral las condiciones, metodologías y criterios para la definición de mercados relevantes de servicios de telecomunicaciones en Colombia.

Que en este sentido, el artículo 5º de la Resolución CRT 2058 de 2009 establece que dentro del análisis de sustituibilidad de la demanda, la Comisión tendrá en cuenta la respuesta de los agentes en el mercado y su reacción de consumo respecto a variaciones de precios, presencia de nuevos proveedores y ofertas de nuevos productos, entre otros.

Que el artículo 6º de la referida Resolución CRT 2058 de 2009 consagra que con base en el análisis de sustituibilidad de la demanda y previa aplicación del test del monopolista hipotético, la Comisión procederá a identificar los mercados minoristas y mayoristas de telecomunicaciones con el fin de determinar los servicios que componen cada uno de los mercados.

Que el artículo 7º de la mencionada Resolución CRT 2058 de 2009, establece los criterios que se deben aplicar para determinar aquellos mercados relevantes susceptibles de regulación *ex ante*, consagrando como tales los siguientes: a) Análisis actual de las condiciones de competencia en el mercado; b) potencial de competencia en el corto y mediano plazo y c) aplicación del derecho de competencia.

Que la Resolución CRT 2058 de 2009 declaró como mercados relevantes los mercados de datos y voz fija y móvil saliente local con ámbito geográfico local.

Que la Resolución CRT 2058 de 2009 en el párrafo 2 del artículo 9º estatuye que la CRC, en un período no inferior a dos años, revisará las condiciones de competencia en los mercados susceptibles de regulación *ex ante*.

Que en consecuencia del mandato regulatorio, durante el año 2011 la Comisión efectuó el análisis de algunos mercados relevantes entre los cuales se incluyó el mercado de datos (Acceso a Internet de Banda Ancha) de cuyo resultado, en primer lugar, mediante la Resolución 3510 de 2011 se modificó el Anexo 01 de la Resolución CRT 2058 de 2009, en el sentido de separar el mercado minorista definido con alcance municipal de datos (Acceso a Internet de Banda Ancha) en dos mercados minoristas, datos (Acceso a Internet de Banda Ancha) residencial y datos (Acceso a Internet de Banda Ancha) corporativo y; en segundo lugar, se

evidenció la necesidad de profundizar en el estudio de la práctica de ofertas conjuntas (empaquetamiento) de servicios de telecomunicaciones.

Que conforme a lo anterior, la Comisión, dentro de la Agenda Regulatoria para los años 2012, 2013 y 2014 adelantó el proyecto "*Análisis de ofertas empaquetadas en Colombia*" cuyo objeto se enmarcó en estudiar las prácticas de empaquetamiento de servicios de telecomunicaciones (datos, televisión por suscripción y voz) y determinar eventuales fallas de mercado derivadas de la aplicación de dichas prácticas así como las posibles medidas regulatorias a que haya lugar.

Que dentro de las principales conclusiones del mencionado estudio, se encontró que: (i) el empaquetamiento permite que tanto usuarios como proveedores de servicios de comunicaciones obtengan beneficios; (ii) la oferta de servicios empaquetados presenta descuentos significativos que responden principalmente a la estrategia comercial de los operadores; (iii) los descuentos tanto en tarifas como en costos de transacción son las principales razones para la adquisición de varios servicios consolidados en un paquete; (iv) la demanda de los planes empaquetados es altamente inelástica; (v) son mercados relevantes los planes de servicios empaquetados (Mercado de empaquetamiento dúo play 1 (Telefonía fija más Internet de Banda Ancha), Mercado de empaquetamiento dúo play 2 (Televisión por Suscripción más Internet de Banda de Ancha), Mercado de empaquetamiento dúo play 3 (Televisión por Suscripción más Telefonía Fija) y Mercado de empaquetamiento triple play (Televisión por Suscripción + Internet de Banda Ancha + Telefonía Fija) con ámbito geográfico municipal; y (vi) existen altos grados de concentración de mercado en términos generales en el país.

Que en razón de los hallazgos expuestos, esta Comisión concluyó que se deben declarar como mercados relevantes cuatro (4) diferentes planes de empaquetamiento (*Mercado de empaquetamiento dúo play 1 (Telefonía fija más Internet de Banda Ancha), Mercado de empaquetamiento dúo play 2 (Televisión por Suscripción más Internet de Banda de Ancha), Mercado de empaquetamiento dúo play 3 (Televisión por Suscripción más Telefonía Fija) y Mercado de empaquetamiento triple play (Televisión por Suscripción + Internet de Banda Ancha + Telefonía Fija)* con ámbito geográfico municipal.

Que como consecuencia de lo señalado, debe modificarse la Resolución CRT 2058 de 2009, en el sentido de adicionar a la lista de mercados relevantes del Anexo 01 los mercados indicados en el considerando anterior. Esto en razón a que un proveedor monopolista hipotético de estos planes podría implementar un incremento pequeño pero sustancial y no transitorio en el precio sin que los suscriptores pudieran sustituir el consumo de dichos paquetes hacia otros productos, empaquetados o individuales.

Que el objetivo de declarar los mercados de planes empaquetados como mercados relevantes es permitir a la Comisión analizar, dentro del límite adecuado del mercado, las condiciones de competencia en las que se vienen prestando los servicios e identificar la necesidad de intervenir de manera *ex ante* en los mismos.

Que se mantiene la condición de mercados relevantes para los servicios individuales de telefonía fija local y datos (Acceso a Internet de Banda Ancha) en sus ámbitos de producto residencial y corporativo, en razón a que el nivel de adopción de servicios empaquetados frente al consumo de servicios individuales es aún bajo

Que al mantener paralelamente los mercados de voz saliente local y de datos (Acceso a Internet de Banda Ancha) en sus ámbitos de producto residencial y corporativo, como mercados relevantes apunta a tener estos servicios como *productos focales* en futuros estudios no sólo sobre su desempeño a nivel minorista, si no adicionalmente sobre el estado de la competencia en los eslabones de la cadena de valor aguas arriba, ya que los mismos pueden tener impacto tanto en la competencia de los servicios individuales, como de los servicios empaquetados.

Que como resultado del mismo estudio, esta Comisión halló que a pesar de que hay una magnitud pequeña de servicios de comunicaciones, actualmente existe una variedad exponencial de combinaciones de servicios con diversas especificaciones y características de experiencia para el usuario, lo que lleva a este último a un nivel de confusión tal que puede cometer errores en su elección dada la gran cantidad de alternativas que tiene para elegir.

Que de conformidad con el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, una de las expresiones fundamentales de los derechos de los usuarios consiste en la garantía de recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación.

Que esta Comisión, en ejercicio de sus competencias, pretende generar un entorno en el cual los usuarios puedan tomar decisiones más racionales e informadas de consumo y ejercer adecuadamente sus derechos, bajo el entendimiento que la normas que lo dispongan sean accesibles para toda la población del país sin distinción de la edad, estrato o nivel educativo, en un entorno convergente.

Que esta Comisión, en ejercicio de sus competencias, específicamente en aras de maximizar el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones y regular en materia de protección a estos, y considerando los hallazgos empíricos de la economía del comportamiento, que demuestran que no siempre más es mejor, ha decidido fortalecer los requisitos de transparencia y comunicación para la oferta empaquetada que se orienten a brindar información clara, desagregada y homogénea entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de modo que permitan una rápida interpretación por parte de los usuarios y así facilitar su evaluación y comparación.

Que como consecuencia, y con el objetivo de fortalecer la información, que con respecto al empaquetamiento de servicios, es provista por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones a los usuarios, se considera que el contenido mínimo de la información debe ser el suficiente para permitir la evaluación y comparación por parte de los usuarios, en el sentido de que la decisión de compra por parte de los usuarios de productos empaquetados se guía fundamentalmente por sus ventajas económicas.

Que es así como esta Comisión considera pertinente que cada proveedor de servicios de comunicaciones que ofrezca servicios empaquetados incluya, en su página web, un comparador de los distintos planes y tarifas de los paquetes que contenga como mínimo las condiciones dispuestas en la parte resolutive de esta resolución.

Que adicionalmente, del análisis efectuado, esta Comisión evidenció que no todos los proveedores de servicios de comunicaciones están ofreciendo, al menos con el mismo nivel de publicidad, la contratación de servicios de manera individual, limitando el principio de libre elección, toda vez que se estaría condicionando la adquisición de un producto a la adquisición de otros.

Que como consecuencia, esta Comisión identificó la necesidad de modificar el numeral 32.2 de la Resolución CRC 3066 de 2011, armonizándolo con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, en la medida en que dicha disposición permitía a los proveedores de servicios de comunicaciones no ofrecer servicios desagregados, siempre que, ante la petición de un usuario de adquirir dicho servicio de manera individual, este estuviera en capacidad de hacerlo.

Que por otra parte, del estudio realizado esta Comisión evidenció casos en los que un paquete dúo play es ofrecido a un mayor precio que un paquete triple play, aun a pesar de contar con servicios de características comparables, lo que puede generar presiones indebidas para la toma de decisiones de los usuarios.

Que a fin de evitar dicho comportamiento y de esta manera garantizar el principio de libre elección del usuario, la Comisión considera que los precios de cada paquete deberán tener en cuenta tanto las características de los servicios prestados como la cantidad de servicios incluidos en el paquete; de modo que, para el empaquetamiento de servicios con características comparables o equivalentes, la siguiente regla debería cumplirse siempre: $P_n > P_{n-1}$, Donde P_n corresponde al precio del paquete conformado por un número "n" de servicios, y P_{n-1} corresponde al precio del paquete conformado por un número "n-1" de servicios.

Que es necesario que los proveedores de redes y servicios tengan en consideración los costos originados en la prestación de los servicios, y en este sentido que los paquetes con menos servicios tengan un precio inferior a los paquetes con más servicios, siempre que las características de los servicios ofrecidos en los paquetes sean de características comparables.

Que en razón de lo indicado, esta Comisión adicionará un numeral al artículo 32 de la Resolución CRC 3066 de 2011, condicionando la fijación de precios de los servicios empaquetados, en tanto que los proveedores de servicios de comunicaciones deberán establecer el precio de un paquete en función de la cantidad de servicios que este incluya, tal y como se dispone en la parte resolutive de esta actuación administrativa.

Que dentro del marco del proyecto regulatorio en comento, los análisis permitieron identificar un conjunto de 132 municipios en los que la competencia no se ha desempeñado satisfactoriamente, evidenciado esto a partir de problemas de estructura y organización industrial de cada uno de los mercados.

Que, si bien no se observa una dinámica fuerte a nivel de reducción de precios, la competencia se puede estar dando a nivel de características de los productos, tal y como se ha evidenciado en las prestaciones del servicio de acceso a Internet de Banda Ancha.

Que con el ánimo de verificar esta hipótesis, en el transcurso del año 2016 se realizará un monitoreo de la oferta comercial de los operadores, tomando en cuenta las características de los planes, y los patrones de consumo de los usuarios, para verificar si los mercados se están desarrollando adecuadamente.

Que en el período comprendido entre el XX y el XX de xxx de 2015, la CRC publicó para conocimiento y comentarios del sector el proyecto de resolución "Por la cual se modifica el Anexo 1 de la Resolución 2058 de 2009 y el artículo 32 de la Resolución CRC 3066 de 2011" y su respectivo documento soporte.

Que mediante comunicación del XX de noviembre de 2015, esta Comisión remitió a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC – el diligenciamiento del cuestionario expedido por la SIC, en la Resolución 44649 del 25 de agosto de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presentada acto administrativo restringen la competencia, adjuntando también el contenido de la propuesta regulatoria, el respectivo documento soporte y los comentarios allegados durante el tiempo de publicación. En razón de lo anterior, a través del escrito XXXXX, la Superintendencia Delegada para la Promoción de la competencia conceptuó, entre otros aspectos, que XXXXXXX.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se acogen o no acogen en forma parcial o total las propuestas allegadas y se llevaron a cabo los ajustes pertinentes sobre el presente acto administrativo, los cuales fueron aprobados por el Comité de Comisionados según consta en el Acta No. XX del XX de octubre de 2015, y posteriormente, presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión de XX de noviembre de 2015, según consta en el Acta No. XX

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Modificar el Anexo 01 de la Resolución CRT 2058 de 2009, el cual quedará de la siguiente manera:

"ANEXO 1

LISTA DE MERCADOS RELEVANTES

1. Mercados minoristas definidos con alcance municipal

1.1. Voz (fija y móvil) saliente local

1.2. Datos (acceso a Internet de Banda ancha) residencial

1.3. Datos (acceso a Internet de Banda ancha) corporativo

1.4 Mercado de empaquetamiento dúo play 1 (Telefonía fija más Internet de Banda Ancha) para el sector residencial.

1.5 Mercado de empaquetamiento dúo play 2 (Televisión por Suscripción más Internet de Banda de Ancha) para el sector residencial.

1.6 Mercado de empaquetamiento dúo play 3 (Televisión por Suscripción más Telefonía Fija) para el sector residencial.

1.7 Mercado de empaquetamiento triple play (Televisión por Suscripción + Internet de Banda Ancha + Telefonía Fija) para el sector residencial.

2. Mercados minoristas definidos con alcance nacional

2.1. Voz saliente móvil

2.2. Voz saliente (fija y móvil) de larga distancia nacional

2.3. Voz saliente de larga distancia internacional

2.4. Datos (acceso a Internet) Móvil por suscripción

2.5 Datos (acceso a Internet) Móvil por demanda

3. Mercados minoristas definidos con alcance departamental

3.1 Voz saliente (fija y móvil) de local extendida

4. Mercados minoristas de terminación

4.1. Terminación de llamadas fijo – móvil en todo el territorio nacional.

5.-Mercados mayoristas

5.1. Mercados Mayoristas de Terminación

5.1 A. Mercado Mayorista de terminación de llamadas fijo – fijo en cada municipio del país.

5.1.B. Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil – fijo en cada municipio del país.

5.1.C. Mercado Mayorista de terminación de llamadas móvil – móvil en todo el territorio nacional.

5.1.D. Mercado Mayorista de terminación de llamadas de larga distancia internacional en todo el territorio nacional.

5.2. Mercado Mayorista Portador

ARTÍCULO 2. Modificar el Artículo 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual en adelante quedara de la siguiente manera:

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los proveedores de servicios de comunicaciones, de que trata la Ley 1341 de 2009, y los usuarios, a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, en cumplimiento de la Ley y la regulación vigente. Se exceptúan del presente régimen, los servicios de televisión establecidos en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, los de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, y los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009.

Para el servicio de televisión por suscripción, serán aplicables las disposiciones relacionadas con el empaquetamiento de servicios dispuestas en el presente Régimen.

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 párrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes.

La excepción contenida en el presente párrafo, no aplica respecto de la obligación que en consideración de la regulación vigente expedida por la CRC orientada a prevenir el hurto de equipos terminales móviles, tiene el representante legal de la empresa o persona jurídica que contrata bajo la modalidad de plan corporativo, consistente en su deber de suministrar y

actualizar la información de los datos personales de los usuarios autorizados por éste para el uso de cada uno de los equipos terminales móviles que se encuentran operando bajo el plan corporativo contratado.

ARTÍCULO 3. Modificar el numeral 32.2 del artículo 32 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"32.2. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones – PRST – deberán ofrecer y prestar cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan, con características idénticas, en forma desagregada e informar los valores de cada servicio prestado individualmente."

ARTÍCULO 4. Modificar el artículo 32 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y adicionar el numeral 32.11 al mismo artículo, el cual quedará de la siguiente manera:

"32.11. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones – PRST – podrán fijar libremente los precios de los servicios que presten de manera empaquetada. No obstante lo anterior, de conformidad con el principio orientador previsto en el numeral 4 del artículo 2º de la Ley 1341 de 2009, los PRST deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable de modo que en la determinación de los precios al usuario se tenga en cuenta tanto la cantidad y los servicios incluidos en el paquete así como las características de los mismos."

ARTÍCULO 5. Modificar el artículo 32 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y adicionar el numeral 32.12 al mismo artículo, el cual quedará de la siguiente manera:

"32.12. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones – PRST – deberán disponer en su página web un comparador de los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por cada uno de los proveedores, el cual debe atender como mínimo las siguientes condiciones:

- a. Posibilidad al usuario de identificar su municipio.*
- b. Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico.*
- c. Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere.*
- d. Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere.*
- e. Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecue a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere.*
- f. Posibilidad al usuario de conocer el valor total del paquete de servicios seleccionado.*
- g. Posibilidad al usuario de comparar el valor de cada servicio escogido (si fuera prestado de manera individual) y el valor de éste dentro del paquete seleccionado.*
- h. Posibilidad al usuario de comparar dos o más planes a su elección."*

ARTÍCULO 6. MONITOREO. La Comisión de Regulación de Comunicaciones llevará a cabo un monitoreo para hacer un seguimiento de los mercados y así poder identificar si los precios en éste se están determinando en función de las características de los planes o si existen otros elementos relacionados con la competencia en el mercado que deban ser tenidas en cuenta.

ARTÍCULO 7. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. Las disposiciones contenidas en la presente resolución rigen a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y derogan expresamente aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

XXXXXXXXXX
Presidente

JUAN MANUEL WILCHES DURÁN
Director Ejecutivo

Código 2000-3-3

VERSIÓN BORRADOR