



Rad. 20063901
Cód. 4000

Bogotá D.C.,

Señor

OSCAR ANDRES JARAMILLO

Carrera 44B No 10-06 Bloque 3 Apto 403.

Tel. 8707278

Manizales

CRT

Comisión de Regulación
de Telecomunicaciones
República de Colombia

X como

CRT	
Radicación:	 * 2 0 0 6 5 0 5 4 3 *
Fecha:	28/03/2006 - 09:59:21
Proceso:	4000 MERCADEO
Destino:	OSCAR ANDRES JARAMILLO
Asunto:	FACULTAD PARA ELEGIR EL PLAN POR EL ARRENDATARIO

REF: Facultad para elegir el plan por parte del arrendatario.

Estimado Señor Jaramillo,

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) de Colombia acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 20063901 en donde nos presenta unas observaciones y reclamos acerca del nuevo marco tarifario del servicio de telefonía local en relación con el papel que desempeña el arrendatario respecto de la elección de los planes, particularmente frente a la situación en la cual el arrendatario del inmueble, escoge un plan tarifario y, antes del vencimiento de los 6 meses de duración del plan elegido desocupa el inmueble, quedando este afecto del pago de las mensualidades del plan escogido por el arrendatario hasta que culmine el término al que se hizo referencia.

En primer término se considera importante tener en cuenta que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones no es la entidad competente para efectos de atender las quejas, peticiones y reclamos que los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones tengan en relación con la prestación de dichos servicios. No obstante, en la medida en que existen dudas en relación con el alcance de lo dispuesto por la CRT en la regulación tarifaria recientemente expedida, es necesario informarle lo siguiente:

A través de la **Resolución 1250 de 2005**, la CRT definió las condiciones para la fijación de tarifas por parte de las empresas de Telefonía local (TPBCL). Dichas condiciones varían de acuerdo con la empresa que presta el servicio, de tal manera que, en algunas ciudades¹, los operadores en el régimen regulado tienen la **obligación** de ofrecer planes tarifarios sin cargo básico exclusivamente para estratos 1 y 2, y planes con minutos incluidos en el cargo básico para todos los estratos. Para las demás ciudades, los operadores regulados se encuentran obligados a ofrecer un plan tarifario básico, al cual se le fijó un tope por minuto - el cual no puede exceder el operador - que incluye tanto el cargo básico como el cargo variable.

Dado lo anterior, debe quedar claro que sólo en las ciudades mencionadas en la cita número 1 de la presente comunicación y únicamente para estratos 1 y 2, existe la obligación de ofrecer un plan sin cargo básico y planes con minutos incluidos.

Teniendo claro lo anterior, debe tener en cuenta que si un usuario de una empresa de telefonía

¹ Armenia, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Pereira, Medellín, Manizales, Santa Marta y Tuluá



local le son ofrecidos planes tarifarios, bien sea por las **obligaciones** que tiene la empresa o por **decisión** de la misma, es posible que dichos planes involucren un **período mínimo de permanencia** en el plan, lo que implica que una vez el usuario o suscriptor acepta un plan ofrecido por el operador, puede **quedar comprometido a permanecer** en el plan por un período que en ningún caso podría exceder (6) meses (art. 7.4.10, Resolución 087 de 1997)

Adicionalmente, es importante que tenga en cuenta que según lo dispuesto por la regulación tarifaria expedida por la CRT (Resolución 1250 de 2005), los planes tarifarios pueden ser escogidos por el **suscriptor o usuario**. Lo anterior, implica que el arrendatario, en la medida en que tiene la calidad de usuario, **tiene la posibilidad de escoger cualquier plan tarifario que sea ofrecido por la empresa de teléfonos, que se adapte a sus propias necesidades de consumo y capacidad de pago.**

ARTÍCULO 9º. ELECCIÓN DEL PLAN TARIFARIO POR PARTE DEL SUSCRIPTOR O USUARIO. *Los usuarios o suscriptores de los servicios de TPBCL de los operadores definidos en la Tabla 1 del Anexo 006, tienen derecho a elegir dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la formulación de la oferta por parte del operador sometido al régimen regulado de tarifas, el plan tarifario que mejor se adecue y satisfaga sus perfiles de consumo.*

Si dentro del término antes señalado el suscriptor o usuario no ejerce el derecho al que se ha hecho referencia, el operador deberá incluirlo en un plan tarifario que esté de acuerdo con su consumo histórico.

PARÁGRAFO. *Para efectos de dar aplicación a lo dispuesto en el presente artículo, el operador deberá informarle al usuario con la debida antelación, mediante texto inserto en la factura o en anexo, o en escrito independiente, el término con el que cuenta para efectos de manifestar expresamente su voluntad, así como el significado que se atribuirá a su silencio". (negrilla fuera del texto)*

Lo anterior evidencia la posibilidad de que el arrendatario elija el plan de su conveniencia, pero debe tenerse en cuenta dos aspectos fundamentales:

1. Que si el usuario o suscriptor de la línea, no escogió su plan dentro de los (30) días hábiles posteriores a la recepción de las ofertas de planes de la empresa, el plan que aplicará será el seleccionado por el operador.
2. Que para efectos de cambiar el plan tarifario una vez este fue fijado, (bien sea por el suscriptor o usuario o en su defecto por el operador) se debe tener en cuenta que es decisión de los operadores, permitir o no el cambio, ya que los mismos se encuentran facultados para exigir que se cumpla con el período mínimo de conservación de planes, establecido en la regulación CRT 1250 de 2005.

"ARTÍCULO 7.4.10. PERÍODOS MÍNIMOS DE CONSERVACIÓN DE PLANES. (ARTICULO ADICIONADO POR LA RESOLUCIÓN 1250/05, ART. 6) *Los operadores de los servicios de TPBCL o TPBCLC podrán exigir a sus usuarios mantenerse por un período mínimo de seis (6) meses en cualquiera de los planes ofrecidos que hayan sido elegidos por el usuario.*

Cuando así lo desee, y una vez vencido el plazo antes mencionado, el usuario se encontrará en libertad de elegir entre los planes tarifarios ofrecidos por el respectivo operador, sin que se le cobre ningún cargo adicional por el cambio de plan. El operador podrá exigir al usuario el conservar los planes escogidos por este, como máximo por el mismo período de tiempo.

PARÁGRAFO. *Lo previsto en este artículo se predica sin perjuicio de lo establecido en la regulación vigente para la estipulación contractual de cláusulas de permanencia mínima".*

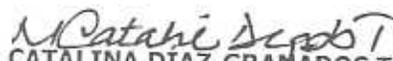


Teniendo en cuenta que su arrendador manifiesta haberse inscrito en el plan de 150 minutos, y EMTELSA afirma que no existe grabación de dicha solicitud en los registros, consideramos pertinente, dar traslado de su queja a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que sea dicha entidad, en desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia, quien establezca si existió o no registro del plan tarifario.

Finalmente, le recordamos que el Nuevo Marco tarifario para la telefonía local esta en su etapa de implementación y que la CRT se encuentra en contacto permanente con las empresas para estudiar este tipo de situaciones, de manera que se puedan encontrar soluciones por parte de las empresas de telefonía que favorezcan al usuario. En ese sentido, cualquier decisión o acción adicional por parte de la CRT o de las empresas que se implemente, se dará a conocer por medios masivos con el fin de mantener informado al usuario de nuevas herramientas u opciones que protejan sus intereses.

En los anteriores términos, damos respuesta a su solicitud, cualquier aclaración adicional, estaremos dispuestos a atenderla.

Cordialmente,


CATALINA DÍAZ-GRAMADOS T
Coordinadora de Mercadeo

NJM/STM