

Rad. 2024808968  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

**CRC**

Radicación: 2024514272  
Fecha: 20/5/2024 15:38:19  
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON  
AGENTES

Señor(a):  
**ANONIMO**

**REF. Derecho de Petición. Artículo 23 Constitución Política.**

Estimado Señor(a),

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2024808968, en la cual nos comunica entre otras cosas lo siguiente "denuncia como usuario del sistema de parabólica ASOCIACION ANTENA PARABOLICA ALEJANDRIAN IT. 900494609-9, por la mala calidad de los canales, se cambian cada momento de posición (número de canal) y de servicio sin previo aviso, el canal comunitario no funciona y es reiterativo la suspensión de canales a distintos horarios en especial canales nacionales, Caracol y RCN. Así mismo tramiten contenido no permitido. (...)"

Sobre el particular, le informamos que la entidad a la que usted ha dirigido su comunicación es la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), la cual está encargada de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios, con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

En relación con el objeto de su comunicación, en relación con los derechos de los usuarios del servicio de televisión comunitaria la regulación vigente establece:

**ARTÍCULO 2.1.26.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS.** <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Los principales derechos del usuario del servicio de televisión comunitaria son:

(...) 2.1.26.1.3. Recibir el servicio de televisión de manera continua.

2.1.26.1.6. Estar informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación del servicio de televisión.

*2.1.26.1.7. Ser atendido por parte de la comunidad organizada, ágilmente y con calidad cuando así lo requiera a través de los medios de atención al usuario previstos en el presente Régimen.*

*2.1.26.1.8. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios PQR (Peticiónes, Quejas o Reclamos) ante la comunidad organizada, y además recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente a la misma.*

*2.1.26.1.12. <Numeral modificado por el artículo 7 de la Resolución 5930 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> Conocer quién es el prestador del servicio, y exigir, en cualquier momento, prueba del cumplimiento de las obligaciones legales de dicho operador relacionadas con las condiciones de prestación del servicio.*

Teniendo en cuenta lo anterior, paralelo a esta comunicación damos traslado de su comunicación a la ASOCIACION ANTENA PARABOLICA ALEJANDRÍA, de acuerdo con los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para que conozca la inquietud que menciona.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Olga Rodríguez

Traslado:

Señor:

Luis Fernando Quintero Arcila  
Representante Legal  
Antena Parabólica de Alejandría  
Email: [parabolicaalejandria@gmail.com](mailto:parabolicaalejandria@gmail.com)