



Rad. 2025300070
Cod. 4000
Bogotá D.C.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.06.10 11:20:22 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2025517488
Fecha: 10/06/2025 9:04:20 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS
DE VALOR

Señor
JULIAN LOAIZA SUAREZ
San Juan de Girón, Santander

REF. QUEJA ANTE EL OPERADOR PREPACOL TECHNOLOGY SAS POR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Respetado Señor Loaiza,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió una comunicación con radicado 2025300070, en la cual da a conocer su inconformidad por la prestación del servicio por parte del operador PREPACOL TECHNOLOGY SAS en el centro penitenciario de San Juan de Girón, Santander.

Inicialmente, le informamos que la CRC es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional con independencia administrativa, técnica, patrimonial y presupuestal, con personería jurídica, que forma parte del sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, 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 servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Ahora bien, con el fin de orientarle frente a su caso, le informamos que la CRC expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. De esta forma, le manifestamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo que nuestras competencias nos permiten orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no tiene facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al operador.

En este sentido, le aclaramos que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control respecto de la protección de los usuarios de los servicios que integran el Sector TIC.

En lo que respecta a su inconformidad le informamos que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones aplica a todas las relaciones entre los operadores de servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción y sus usuarios, tanto en la oferta de los servicios, como en la celebración, ejecución y terminación del contrato.

Sin embargo, este Régimen no aplica cuando el usuario sea una empresa que haya negociado y pactado con el operador todas las condiciones técnicas, económicas y jurídicas del servicio, y dicha exclusión haya sido expresamente estipulada en el contrato.

Por otro lado, cuando se trate de contratos celebrados con micro o pequeñas empresas, el Régimen sí es aplicable, siempre y cuando se cumplan todos los siguientes requisitos:



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

Continuación: REF. QUEJA ANTE EL OPERADOR PREPACOL TECHNOLOGY SAS POR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- 1) Que el objeto del contrato sea la prestación de servicios de internet o telefonía.
- 2) Que no se hayan pactado soluciones técnicas diseñadas a la medida de la empresa.
- 3) Que el contratante sea efectivamente una micro o pequeña empresa.

Le recordamos que, aunque una empresa no esté cobijada por este Régimen, esto no significa que no tenga protección como consumidor. Todos los usuarios tienen derecho a elegir libremente los bienes y servicios que requieran. En estos casos, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) garantizar el cumplimiento de la ley, adelantar las investigaciones por posibles infracciones y aplicar las sanciones que correspondan.

Por lo tanto, conforme con la queja presentada, se identifica que los inconvenientes reportados corresponden a servicios contratados bajo el acuerdo comercial entre el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) y el operador PREPACOL TECHNOLOGY S.A.S., por lo cual dichas empresas deberán validar la petición.

Así las cosas, damos traslado de su comunicación a las empresas mencionadas para que se sirvan recibir, atender, tramitar y responder directamente la inconformidad que manifiesta en su comunicación.

A partir de este momento, les corresponde atender y responder su petición, queja o recurso de acuerdo con los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esto es, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

En los anteriores términos damos respuesta a la comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud sobre el particular.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.06.10 11:30:01 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Alejandro Duran

Anexo: Comunicación usuario

Traslado por competencia:

Señores:
 INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO (INPEC)
 Email: anticorrupcion@inpec.gov.co; notificaciones@inpec.gov.co

Señores:
 PREPACOL TECHNOLOGY SAS
 Email: gerencia@prepacol.com, armando@prepacol.com