

Rad. 2025712537
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2025525074
Fecha: 11/08/2025 7:40:24 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

Usuario
ANONIMO

ASUNTO: DENUNCIA TV E INTERNET SIN DOCUMENTACIÓN LEGAL VIGENTE

Respetado Usuario:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones acusa recibo de la comunicación, radicada en esta entidad bajo el número 2025712537 mediante la cual indica lo siguiente:

«quiero poner en conocimiento de la crc la empresa veci con nit 901.844.580 la cual se encuentra prestando servicio de tv e internet la cual esta con vinculo de multivision pero el servicio es malo en el momento de hacer una reclamación las personas dueñas de las empresas son agresivas y sin documentación legal vigente... solicito por favor sea investigada la conexión entre las empresas de esta familia ya que han dividido estas obligaciones en las cuatro empresas que tienen con diferente nombre»

Inicialmente es de aclarar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, es el órgano encargado 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, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019.

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.

No obstante, nos permitimos relacionar algunas normas contenidas en este Régimen que pueden ayudarle a resolver de manera efectiva sus inconvenientes o inquietudes.



Digitally signed by
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2025-08-11
 09:49:19 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: ASUNTO: DENUNCIA TV E INTERNET SIN DOCUMENTACIÓN LEGAL VIGENTE

Página 2 de 3

Sobre el particular, le informamos que, después de recibir atención por cualquiera de los canales del operador (oficinas, sitio web, línea telefónica, redes sociales u otros medios dispuestos), usted podrá calificar la atención recibida mediante una encuesta de satisfacción.

Este mecanismo permite conocer su percepción sobre la calidad del servicio prestado y contribuye a la mejora continua de los canales de atención.

Asimismo, le recordamos que su operador tiene la obligación de prestar los servicios de manera continua, eficiente y con calidad, cumpliendo los niveles establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

Esto incluye también el cumplimiento de los estándares relacionados con la calidad en la atención al usuario, según lo dispuesto en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Es importante que tenga presente que los usuarios que consideren vulnerados los derechos o disposiciones que les protegen, deben presentar su Petición, Queja, Reclamo o Recurso directamente ante su operador a través de cualquiera de los medios de atención: oficinas físicas, página web, línea telefónica, red social y cualquier mecanismo idóneo dispuesto para tal fin, salvo que la respectiva interacción objeto de Petición, Queja, Reclamo o Recurso haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario. El operador debe confirmar la recepción de la Petición, Queja, Reclamo o Recurso e indicarle el Código Único Numérico (CUN) que identificará todo el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Recuerde que su operador debe dar respuesta a la Petición, Queja, Reclamo o Recurso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación y notificarle lo decidido, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.

Ahora bien, debe mencionarse que en cuanto a los requisitos exigidos para la obtención de la licencia que permita a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones la prestación de esta clase de servicios en nuestro país, el artículo 10 de la Ley 1341 de 2009 prevé una habilitación legal general para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y se encuentra en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la inscripción de los proveedores de redes y servicios habilitados, de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1341 de 2009, incluyendo los operadores del servicio de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, y los titulares de permisos para el uso de recursos escasos, así como gestionar todo lo concerniente a la presentación y pago de contraprestaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, paralelo a esta comunicación damos traslado de su comunicación a la Dirección de Industria del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme a los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo



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



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025-08-11
19:49:19 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: ASUNTO: DENUNCIA TV E INTERNET SIN DOCUMENTACIÓN LEGAL VIGENTE

Página 3 de 3

Contencioso Administrativo, para que, en el marco de sus competencias, conozca su solicitud y de respuesta a la misma.

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

Cordialmente,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia:

Señores:

Dirección de Industria - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Email: minticresponde@mintic.gov.co



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