



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.11.01 23:39:24 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025717890
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2025536077
Fecha: 31/10/2025 12:06:42 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

Usuario
ANONIMO

ASUNTO: QUEJA CONTRA CANAL WIM SPORT +

Estimado Usuario:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2025717890 en la cual indica sobre lo siguiente:

“el canal wim sport + el cual cobra una tarifa extra aparte del cable dijo que no presentaría publicidad en medio de los partidos de futbol y de un tiempo para aca viene pasando publicidad por ejemplo hoy en medio del partos del America vs junior presentó una publicidad sobre una tarjeta entonces están vendiendo publicidad engañosa están engañando al consumidor como siempre.”

Previo a referirnos sobre el objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo [28](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por las normas vigentes. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio.

Ahora bien, nos vamos a referir a algunos aspectos puntuales en relación con su solicitud, es de señalar que, el operador del servicio de televisión por suscripción debe atender los lineamientos del servicio de televisión dispuestos en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, así como en materia regulatoria se resalta que debe dar estricta observancia a aquellas obligaciones dispuestas en la Resolución CRC 5050 de 2016, especialmente las atinentes al régimen de protección a los usuarios (Título II), calidad del servicio (Título V), Así mismo, debe dar observancia a las normas específicas que fueron compiladas en dicha Resolución que hacen parte de la Resolución ANTV 26 de 2018 “Por la cual se reglamenta la prestación del servicio de Televisión por Suscripción”.

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.

Sobre el particular le recordamos que conforme al ARTÍCULO 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, dentro de los derechos de los usuarios se encuentra el de «Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente», por lo que su operador debe prestarle los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos por la CRC sea cual sea el cable que utilice, incluyendo lo pactada en el contrato, tal como lo establece el Régimen de Protección mencionado.

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, tenga en cuenta que los operadores pueden digitalizar su relacionamiento con los usuarios. Es así como, respecto de los asuntos que sean digitalizados, la atención al usuario ya no será atendida a través de cualquier medio de atención, sino sólo en el canal digital que disponga el operador. De todas maneras, el usuario siempre podrá presentar cualquier Petición, Queja, Reclamo o Recurso a través de la línea de atención telefónica.

Esta medida busca que, a través del fortalecimiento de los medios de atención digitales, el usuario encuentre una mayor satisfacción en su relación con el operador y esto se constituya como un factor de competencia entre los operadores de servicios de comunicaciones.

Si la respuesta dada por el operador a su Petición, Queja, Reclamo o Recurso no es satisfactoria, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió tal respuesta, usted podrá solicitarle a su operador que revise nuevamente su reclamación o Petición, Queja, Reclamo o

Recurso mediante un recurso (esto se denomina Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación). Usted puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención salvo que el operador haya informado previamente el medio digital de recepción de su solicitud. En todo caso podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.

En caso de que el operador no cambie de parecer e insista en su respuesta, este deberá remitir su Petición, Queja, Reclamo o Recurso a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta Entidad tome la decisión final sobre su caso.

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

Cordial saludo,
**MARIANA
 SARMIENTO
 ARGUELLO**

Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO
 ARGUELLO
 Fecha: 2025.11.04 11:54:45
 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez