

Rad. 2026702562
Cod. 4000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2026504293
Fecha: 6/02/2026 4:12:17 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS
DE VALOR

Señor(a)
ANÓNIMO
Email: Anónimo
Aguazul, Casanare.

REF. DERECHO DE PETICIÓN. ARTÍCULO 23 CONSTITUCIÓN POLÍTICA. - TRASLADO POR COMPETENCIA A TELECOMUNICACIONES DEL SUR S.A.S.

Respetado(a) señor(a) Anónimo(a),

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con el número de radicado 2026702562, en la cual nos pone en conocimiento sobre los inconvenientes presentados con el operador TELECOMUNICACIONES DEL SUR S.A.S. Menciona que, tras contratar servicios de TV e internet, el operador no envió la factura electrónica los primeros tres meses. Para subsanar este fallo, la empresa realizó un nuevo contrato; sin embargo, aunque la facturación se normalizó, el operador aún no aclara la situación de los meses iniciales.

Antes de continuar, para la CRC su opinión es fundamental para la mejora continua. Trabajamos constantemente para brindarle un mejor servicio, por lo que su participación en nuestra encuesta de satisfacción es muy valiosa. Le invitamos a diligenciarla a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/EAxwsDDsFx>. ¡Gracias por su tiempo y su colaboración!

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.

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.



Digitally signed by
7BE14E8666BF476A885DAC4347CDD749
Date: 2026-02-06
18:07:44 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: REF. Derecho de Petición. Artículo 23 Constitución Política. - Traslado por competencia a TELECOMUNICACIONES DEL SUR S.A.S.

Continuación:

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.

Sobre el particular, le informamos que el usuario debe recibir su factura con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno, y puede elegir si desea recibirla en formato físico o electrónico.

Si no manifiesta una preferencia, la factura será enviada por medios electrónicos, y el operador deberá informarle previamente el canal específico que utilizará.

El período de facturación corresponde a un (1) mes, y la factura se entrega una vez finalizado dicho período. En caso de consumos asociados a servicios prestados por terceros (como llamadas de larga distancia, Roaming internacional o servicios de contenido), estos podrán facturarse hasta en los tres (3) períodos de facturación siguientes.

Tenga en cuenta que la falta de entrega de la factura no lo exime de su obligación de pago. Puede solicitarla por cualquiera de los medios de atención del operador, incluida la línea telefónica.

Si el usuario no paga en la fecha de pago oportuno, el operador podrá suspender el servicio, previo aviso, y deberá reactivarlo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al pago de los saldos pendientes.

Asimismo, le informamos que el usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita por parte del operador o cualquiera de sus agentes, para que pueda tomar decisiones bien informadas sobre los servicios ofrecidos o prestados.

El usuario puede escoger si desea recibir esta información por medios físicos o electrónicos. En caso de no manifestar su preferencia, la información se enviará por medios electrónicos, y el operador debe informar previamente cuál será el canal específico de envío.

Es importante que tenga en cuenta que el 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.

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



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
7BE14E8666BF476A885DAC4347CDD749
Date: 2026-02-06
18:07:44 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: REF. Derecho de Petición. Artículo 23 Constitución Política. - Traslado por competencia a TELECOMUNICACIONES DEL SUR S.A.S.

Continuación:

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 ese sentido, su comunicación ha sido trasladada al operador TELECOMUNICACIONES DEL SUR S.A.S. teniendo en cuenta las inconsistencias reportadas con la entrega de la factura electrónica y las dudas sobre el proceso de contratación que manifiesta en su requerimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, paralelo a esta comunicación damos traslado de su comunicación a la entidad competente, de acuerdo con los términos del artículo 21 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
ARGUELLO

Firmado digitalmente por
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Fecha: 2026.02.06 18:11:12 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Catherine Serna

Traslado por competencia:

Señores:
TELECOMUNICACIONES DEL SUR S.A.S.
Email: pqr@telcopasto.com
Ciudad



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