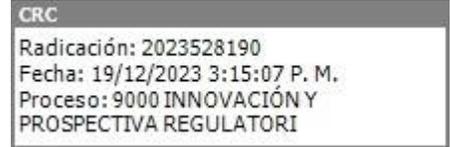




Digitally signed by  
SÁRMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.12.19 15:25:45 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

Rad. 2023819272  
Cod. 9000  
Bogotá D.C.



## REF: QUEJA SERVICIO INTERNET.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC, recibió comunicación con radicado No. 2023819272 de 2023, mediante el cual pone en conocimiento de este regulador, algunas situaciones presentadas con el acceso al servicio de internet en su vivienda.

Previo a dar respuesta a su inquietud, resulta pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 del 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que, en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta, y no constituye de manera alguna aprobación de diseños u obras relacionadas, así mismo, el presente concepto no sustituye la normatividad vigente aplicable a los involucrados.

Sea lo primero indicar que, la Resolución CRC 5050 de 2016 y sus resoluciones modificatorias, establecen las condiciones para las redes internas de telecomunicaciones, así como las condiciones relativas al acceso y uso de estas.

Así las cosas, la CRC procede a dar respuesta en los siguientes términos:

Las funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, se encuentran establecidas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, dentro de las cuales entre otras se establecieron las siguientes:

**ARTÍCULO 22. FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES.** *Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio*



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

de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora, las siguientes:

**1. Establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios.**

**2. Promover y regular la libre competencia y prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares,** pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales según la posición de los proveedores, previamente se haya determinado la existencia de una falla en el mercado.

3. Expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias.

**4. Regular el acceso y uso de todas las redes** y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, hacia una regulación por mercados.

**5. Definir las condiciones en las cuales sean utilizadas infraestructuras y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones,** incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora, bajo un esquema de costos eficientes. Esta facultad, está radicada en cabeza de esta comisión, de manera exclusiva, para lo cual deberá expedir una nueva regulación en un término máximo de seis (6) meses, previa la elaboración de un estudio técnico, donde se establezcan las condiciones de acceso a postes, ductos e infraestructura pasiva que pueda ser utilizada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión, y el servicio de radiodifusión sonora. En la definición de la regulación se analizarán esquemas de precios, condiciones capacidad de cargas de los postes, capacidad física del ducto, ocupación requerida para la compartición, uso que haga el propietario de la infraestructura, así como los demás factores relevantes con el fin de determinar una remuneración eficiente del uso de la infraestructura. Lo anterior, incluye la definición de reglas para la división del valor de la contraprestación entre el número de operadores que puedan hacer uso de la infraestructura, de acuerdo con la capacidad técnica del poste y física del ducto, que defina la CRC.

(...)

Expuesto lo anterior, es del caso precisar que no existe mandato legal que obligue a un Prestador de Redes y Servicios de Telecomunicaciones -PRST a aceptar una solicitud efectuada por un

constructor para realizar expansión de red fija, pues ello depende de la determinación que de manera libre y voluntaria realice el operador para concurrir a un mercado, según la posibilidad económica y técnica que este determine para prestar el servicio.

Así pues, con la finalidad de promover y regular la libre competencia, la CRC como órgano técnico nacional tiene funciones para regular el acceso y uso de redes para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo las condiciones en las cuales sean utilizadas las infraestructuras y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones, sin embargo, ello no apareja que, este regulador tenga la facultad legal para obligar a un operador a cubrir una zona geográfica en específico.

De otra parte, es oportuno traer a colación lo dispuesto en el artículo 8.2.1.2 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO VIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución CRC 6771 de 2022, que prevé el ámbito de aplicación del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL; en tal sentido, la norma señalada indica que el RITEL aplica a todos aquellos inmuebles que estén sometidos al régimen de copropiedad o propiedad horizontal establecido en Colombia por la Ley 675 de 2001 o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen, cuyo uso sea vivienda, y que a la fecha de exigibilidad de este reglamento (1 de julio de 2019) no cuenten con licencia de construcción como obra nueva, o no hayan iniciado la etapa de preventa de cualquier proyecto constructivo.

A su vez, dicho reglamento, impone una serie de obligaciones tanto a los constructores de inmuebles (cuyo uso sea vivienda) sometidos a régimen de propiedad horizontal, como a los operadores (Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones - PRST), las cuales, se encuentran consignadas en los numerales 2.1. y 3.1. del ANEXO TÍTULO VIII – ANEXO 8.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificados por el artículo 4º de la Resolución CRC 6771 del 9 de junio de 2022 y el artículo 3º de la Resolución 5405 de 2018 del 16 de julio de 2018 respectivamente.

Con relación a los constructores de los inmuebles, la Resolución CRC 6771 de 2022 en su artículo 4º, numeral 2.1. - **OBLIGACIONES**, señala entre otras, la siguiente:

*"1. Diseñar la infraestructura soporte de la red interna de telecomunicaciones del inmueble, siguiendo los lineamientos establecidos en el presente documento, garantizando la disponibilidad de espacio para el despliegue de las redes que brindarán servicios de telecomunicaciones a los usuarios finales.*

(...)

*17. El constructor deberá entregar el certificado de inspección a la administración provisional y posteriormente a la administración de copropietarios, para que pueda ser presentado a los proveedores que suministrarán los servicios de telecomunicaciones en dicha propiedad y con la finalidad que el mismo haga parte de la documentación soporte y las garantías dadas en la entrega de cualquier bien inmueble."*

En lo atinente a las obligaciones de los Proveedores de Redes y Servicios, la Resolución 5405 de 2018 en su artículo 3º, numeral 3.1. – *USO DE INFRAESTRUCTURA SOPORTE*, establece las siguientes disposiciones:

### **3.1. USO DE INFRAESTRUCTURA SOPORTE.**

*"Son obligaciones de los proveedores de servicios asociadas a la infraestructura soporte de la red interna de telecomunicaciones de los inmuebles para vivienda sometidos al régimen de propiedad horizontal en lo referente al diseño, construcción y uso de la red interna de telecomunicaciones de dichos inmuebles, las siguientes:*

- 1. Diseñar e implementar con criterios de eficiencia la red interna de telecomunicaciones de acuerdo con los servicios que va a prestar cada uno de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones y los prestadores de redes y servicios de televisión cableada y satelital.*
- 2. Diseñar, suministrar, construir, instalar y dejar habilitada la red interna de telecomunicaciones, instalando los equipos y demás elementos requeridos por esta, incluyendo los equipos de cabecera de televisión satelital cuando técnicamente sea necesario y atendiendo las especificaciones técnicas propias del servicio que desea prestar a través de esta red."*

Por su parte el artículo 8.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece:

*"Los proveedores de servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de acceder y usar la red interna de telecomunicaciones para brindar servicios de telecomunicaciones a los usuarios, siempre y cuando resulte técnicamente viable. El acceso y uso de la red interna de telecomunicaciones por parte del proveedor de servicios de telecomunicaciones no involucra remuneración alguna. "*

No obstante, lo anterior, el usuario afectado podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, entidad que, en ejercicio de sus facultades de vigilancia y control, podrá imponer las medidas y sanciones previstas en la ley, si a ello hubiere lugar.

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

Cordial saludo,  
SARMIENTO  
ARGUELLO  
MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Fecha: 2023.12.19 17:06:31 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Andrea Del Pilar Olmos Torres  
Revisado por: Claudia Ximena Bustamante Osorio