

Rad. 2024818961
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2024533268
Fecha: 25/10/2024 14:48:08
Proceso: 2000 POLÍTICA REGULATORIA Y COMPETENCIA

REF: Respuesta a su solicitud de información

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente con el número 2024818961, en la que comenta los inconvenientes y agresiones recibidas por un usuario en la prestación del servicio de internet fijo en el municipio de Sibundoy Putumayo, por lo cual solicita información frente a las medidas legales que puede tomar frente a la situación expuesta.

Sea lo primero informarle que de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, la CRC 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.

Previo a dar respuesta a sus interrogantes es 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.

Así las cosas, la Comisión procede a dar respuesta a cada una de sus solicitudes en el mismo orden en el que fueron planteadas:

"1. ¿Las agresiones verbales de nuestro cliente es una causal legal para nosotros dar por finalizado de manera unilateral el contrato de prestación de servicio de internet con el cliente en mención, a pesar que el cliente insiste que debemos seguir brindándole el servicio de internet?" (sic)

Respuesta CRC:

Ante la inquietud planteada, le indicamos que el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU). En este contexto, el artículo 2.1.2.2. establece como obligación del usuario "Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador".

Ahora bien, el artículo 2.1.8.3 del RPU establece que el operador podrá terminar el contrato de forma unilateral cuando el usuario no dé cumplimiento a sus obligaciones, caso en el cual deberá informar al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles a la fecha de terminación.

"2. ¿Legalmente que otro recurso podríamos usar como empresa como defensa ante las agresiones de nuestro cliente?" (sic)

Respuesta CRC:

Como se mencionó previamente, las funciones de esta Comisión se limitan a las establecidas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, en ese sentido, la CRC como ente regulador expidió el RPU, el cual establece el régimen aplicable a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, en el ofrecimiento de los servicios, la celebración del contrato, su ejecución y la terminación del mismo, el cual, podrá ser consultado por usted en el siguiente link:

https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#2.1.1.1

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud,

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Firmado digitalmente por
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Fecha: 2024.10.25 18:20:44 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Laura Marcela Arzayús Sánchez
Revisado por: Alejandra Arenas Pinto