



Rad. 2025802243
Cod. 8000
Bogotá,



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.02.13 11:51:50 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2025504695
Fecha: 13/02/2025 11:40:08 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS
DE VALOR



ASUNTO: SU CONSULTA PÚBLICA

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación que es trasladada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y radicada bajo el número 2023821032, y traslada algunas preguntas realizadas por usted, las cuales serán abordadas más adelante.

Ahora bien, previo a hacer referencia al 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 (CPCACA)¹ y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. 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 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 vigente.

No obstante, nos permitimos relacionar algunas normas contenidas en este Régimen que pueden tener relación con algunas de las preguntas indicadas en la comunicación.

3- ¿Qué medidas de vigilancia y control efectúa el Ministerio en la prestación optima de dicho servicio?

RTA CRC: Al respecto le informamos que la CRC expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el TÍTULO II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual puede consultar accediendo al siguiente link: https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios

¹ Ley 1437 de 2011. "Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución".

de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo

De esta forma, le manifestamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario en relación a la prestación de los servicios de comunicaciones, 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.

4- ¿Cuál es la medida de control que el Ministerio ha adoptado para garantizar a los usuarios de internet en Colombia que lo que adquieren con las empresas de internet sea lo efectivamente entregado a los diferentes usuarios?

RTA CRC: Sobre el particular y realizada la precisión en el punto 3 de la presente comunicación, le informamos que el operador debe prestarle los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos por la CRC, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios, tal como lo establece el Régimen de Protección mencionado. De acuerdo con el Principio de Libre Elección, en todo momento es el usuario, quien, única y exclusivamente, debe elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio y, en ningún caso, el operador podrá presumir su voluntad o consentimiento.

Así mismo, le informamos que los operadores están en la obligación de cumplir con las condiciones de las promociones y ofertas informadas al usuario a través de cualquiera de los medios de atención.

Antes que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador debe informarle las condiciones y restricciones, información que debe tener a disposición del usuario por lo menos durante 6 meses, para que este la pueda consultar en cualquier momento. (ARTÍCULO 2.1.6.1. Resolución CRC 5050 de 2026)

5- ¿Cómo garantiza el Ministerio que si un usuario adquiere 350 Megas sea eso lo efectivamente recibido?

RTA CRC: En cuanto a la presente inquietud, le informamos que el contrato de prestación del servicio de acceso a Internet fijo o móvil debe incluir: la velocidad contratada (para servicios fijos), capacidad máxima incluida en el plan (cuando aplique), las tarifas y si el mismo es un servicio de banda ancha (cuando aplique).

Antes de suscribir el contrato, el operador deberá informar al usuario los principales factores que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador y los que son ajenos al mismo.

Los planes de acceso a Internet que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella inherente a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida en el plan. (ARTÍCULO 2.1.3.5. Resolución CRC 5050 de 2026)

El usuario puede consultar la velocidad del servicio de acceso a Internet, tanto para envío como para descarga de información, a través de la aplicación de su elección. Para el servicio de Internet (móvil o fijo), el usuario puede consultar esta información a través de la aplicación gratuita que debe tener el operador. (ARTÍCULO 2.1.10.8. Resolución CRC 5050 de 2026)

6- ¿a qué sanciones se ven avocadas las diferentes entidades prestadoras del servicio de internet por no entregar a sus usuarios lo acordado?

RTA CRC: Se reitera lo indicado en el punto 3, señalando que la CRC no tiene facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al operador.

Es 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.

Sin embargo y a modo de orientación le informamos que en caso de incumplimiento de las condiciones de continuidad en la prestación de los servicios de telefonía y/o Internet, por causas imputables al operador, el usuario tiene derecho a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, en este último caso sin lugar al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima para los servicios fijos. La determinación de la compensación y su valor se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo 2.1. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016 (Artículo 2.1.11.1 del Régimen de Protección mencionado).

De la misma manera, le manifestamos que el derecho a terminar el contrato, sin lugar a cobros por la cláusula de permanencia mínima, o a recibir la respectiva compensación, cuando no se efectuó de forma automática, se consolida si el usuario acredita ante el respectivo operador que este ha incurrido en una de las causales descritas en el mencionado Anexo.

Para efectuar dicha acreditación, el usuario debe contar con todos los medios de prueba que considere oportunos, radicados de quejas ante el operador, solicitudes de revisión técnica con su respectivo radicado, entre otros.

7- ¿Cómo garantiza el Ministerio los descuentos que las diferentes entidades prestadoras del servicio de internet deben hacer a sus usuarios por no entregar la cantidad de megas contratado? (...) (sic).

RTA CRC: Es de señalar que el Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, en el **ARTÍCULO 2.1.11.1.** en relación con la compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios, dispone que cuando se presenten fallas en la prestación de los servicios de telefonía y/o Internet por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas

o interrumpidas dentro de un mismo período de facturación por razones ajenas al usuario, este tiene derecho a recibir una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.

Si bien esta compensación es automática, el usuario puede presentar en cualquier momento una petición o queja por la falta de disponibilidad de sus servicios.

Así mismo, le informamos que el operador no puede cobrar servicios no prestados, ni tarifas, ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario en el contrato que ha firmado.

De igual forma, respecto al incremento en las tarifas de los servicios, el Régimen indica que en el contrato que el usuario ha aceptado se deben indicar claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, señalando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación.

Antes de aplicar estos incrementos, el operador debe informarlos al usuario por la misma vía en que recibe la factura y con al menos 5 días hábiles de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso.

Si la nueva tarifa no se ajusta a las necesidades o posibilidades del usuario, este puede terminar el contrato, sin embargo, debe pagar las sumas que adeude al operador.

Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

Tenga en cuenta que, los operadores pueden fijar libremente los precios al usuario y la CRC sólo podrá regular tales precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla en el mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos en la normatividad.

En este sentido, nuevamente le indicamos 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.

Finalmente 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, paralelo a esta comunicación damos traslado de su comunicación a la SIC, de acuerdo con los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para que en ejercicio de sus facultades revise y analice su solicitud.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a lo que adicionalmente requiera.

Cordial Saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.02.13 12:31:48 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia: Rad. 2025802243

Doctora:
 CAROLINA PERDOMO LINCE



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2025-02-13
 11:51:50 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: Su solicitud de información

Página 6 de 6

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones (E)
 Superintendencia de Industria y Comercio
 Email: contactenos@sic.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