



Rad. 2025803328
Cod. 4000
Bogotá,



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.02.25 17:04:52 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2025506050
Fecha: 25/02/2025 10:03:53 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR



ASUNTO: SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2025803328, en la cual nos realiza una serie de preguntas.

1. Consideraciones preliminares

Inicialmente, es importante aclarar que, de conformidad con la Ley 1341 de 2009, modificada 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 de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora.

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.

Así las cosas, mediante la presente comunicación, la CRC se permite aclarar y responder, de manera general, los puntos de su comunicación que se encuentran relacionados directamente con las funciones que ostenta.

2. Respetto de los interrogantes planteados en su comunicación

1. La Norma, Directiva, Ley o Reglamento que regula los reclamos de los servicios de telecomunicaciones (telefonía móvil, fija, TV Cable, internet)

RESPUESTA CRC: En principio y de conformidad con lo establecido en los artículos 22 y 53 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, corresponde a la Comisión de Regulación de

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".

Continuación: Su solicitud de información

Comunicaciones –CRC- expedir la regulación que maximice el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos.

En ese sentido, le informamos mediante la Resolución CRC 5111 de 2017, esta entidad expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones en adelante RPU, el cual se encuentra contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo link comparto a continuación:

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

Así mismo, le informo que el RPU se ocupa en la Sección 25 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de todo lo concerniente a trámites de peticiones, quejas, reclamos o recursos y medios de atención, que los usuarios de los servicios de comunicaciones presentan a los proveedores de redes y servicios, tales como telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada).

Igualmente, le informamos que la CRC expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, por lo 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.

2. La Norma, Directiva o Ley o Reglamento que regula las telecomunicaciones a nivel nacional.

RESPUESTA CRC: Sobre el particular, a continuación, se enlistan las normas:

- La Ley 1341 de 2009 «Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones» y sus modificaciones.
- La Ley 1978 de 2019 «Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones» y sus modificaciones
- Decreto 1078 de 2015 «Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones»
- La Ley 2108 de 2021 «Ley de Internet como Servicio Público Esencial y Universal" o "Por Medio de la cual se modifica la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones»

Ahora bien le informo que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC está facultada para 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

Continuación: Su solicitud de información

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.

Finalmente, le informo que la CRC expidió la Resolución CRC 5050 de 2016 «Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones», en dicho acto administrativo se encuentran compiladas todas las resoluciones de carácter general expedidas por la CRC.

3. La Norma, Directiva o Ley o Reglamento que regula o define la calidad en el servicio de telecomunicaciones (norma técnica, ejemplo, intermitencia, latencia, etc)

RESPUESTA CRC: En relación con este interrogante es de señalar inicialmente que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC está facultada para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros, con los parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios de televisión en todas sus modalidades.

Y en ese sentido en el Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, encontrará el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones.

Así mismo le informo que en los Anexos del Título V, se encuentran los aspectos bajo los cuales todos los indicadores para los servicios de telecomunicaciones móviles y fijos deben ser medidos por parte de los PRST, el cual puede consultar accediendo al siguiente link:
https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

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: 2025.02.25 23:15:39 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectó: Luz Mireya Garzón Sánchez