

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025804164

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Fecha Vie 7/03/2025 11:46 AM

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM

RADICACION DE SALIDA No. 2025507324

Rad. 2025804164

Cod. 4000

Bogotá,



ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN – QUEJA POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DEL OPERADOR DE COMUNICACIONES TIGO – UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación dirigida a la empresa Movistar y radicada bajo el número 2025804164, en la cual indica lo siguiente:

«1. Como quiera que no existe contrato en el cual CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.S. haya pactado con UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., la exclusión del Régimen de Protección al Usuario contemplado en la Resolución 5111 de 2017 de la CRC, se le ordene al Operador dar trámite al Recurso de Reposición oportunamente presentado, resolviendo de fondo, debidamente motivado y sustentado probatoriamente, el cual fue negado mediante comunicación del 15 de julio de 2024 y en consecuencia, REMITIR factura con los consumos reales efectuados por CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.S para el periodo comprendido entre 5 de febrero al 5 de marzo de 2022.

2. En caso resolverse desfavorablemente el recurso de reposición interpuesto como principal, REMITIR a la Superintendencia de Industria y Comercio para que se resuelva la Apelación interpuesta subsidiariamente, anexando todo el expediente con las pruebas aportadas para que se desate la segunda instancia.

3. De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1266 de 2008, que se ordene a UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. – TIGO COLOMBIA, suspender cualquier reporte de información negativa ante las Centrales de Riesgo, Centrales de Información Comercial o cualquier base de datos de reporte de comportamiento comercial, en caso de existir, o en su

defecto, que se ordene inscribir la información "reclamo en trámite"»

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) 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.?

Inicialmente le informamos que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones expedido por esta Entidad 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

Es de señalar que conforme a las funciones atribuidas a esta Entidad mediante el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC NO tiene competencia para resolver los recursos de reposición y en subsidio de Apelación. Se precisa que esta Comisión está facultada para expedir normas regulatorias, entre las cuales se encuentra el Régimen de Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (Resolución CRC 3066 de 2011, compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016), pero legalmente no tenemos competencia para vigilar, controlar o sancionar al proveedor de servicios por los motivos que expone en su comunicación.

Por lo anterior, de acuerdo con el RPU y el art 53 o 54 de la Ley 1341, los recursos de reposición respecto de los pronunciamientos de los PRTS los debe resolver la SIC y que en ese orden de ideas no tenemos competencia para pronunciarnos sobre el recurso en cuestión.

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.

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 Régimen de Protección mencionado aplica a todas las relaciones establecidas entre operadores de servicios de comunicaciones (telefonía, Internet y televisión por suscripción) y usuarios, tanto en el ofrecimiento de estos servicios, en la celebración del contrato, como durante su ejecución y terminación.

Este Régimen NO es aplicable cuando el usuario sea una EMPRESA y haya negociado y pactado con el operador la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas del servicio; siempre que la no aplicación haya sido estipulada expresamente en el respectivo contrato.

Cuando se trate de un contrato celebrado entre el operador y una MICRO o PEQUEÑA EMPRESA, el Régimen de Usuarios SÍ aplica, siempre y cuando se cumplan en su totalidad los siguientes tres (3) requisitos:

- 1) El objeto del contrato sea la prestación de servicios de Internet o telefonía.
- 2) No se hayan pactado soluciones técnicas a la medida de la empresa.
- 3) Se trate de micro o pequeñas empresas.
- 4)

Sin embargo, tenga en cuenta que el hecho de no estar cobijado por este Régimen no significa que no exista protección, es un derecho de los consumidores y usuarios, elegir libremente los bienes y servicios que requieran. Así mismo, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas.

Dado lo anterior, desconociendo las condiciones específicas del contrato celebrado entre usted y su operador, nos permitimos invitarle a consultar las disposiciones que en la materia contiene la Resolución CRC 5050 de 2016.

Finalmente, paralelo a esta comunicación damos traslado de su comunicación a la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para que, en el marco de sus competencias, conozca su solicitud y adelanten las acciones que estimen necesarias.

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

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez Traslado por competencia:

Doctor:
CARLOS TOMAS ALBERTO BLANCO SPOSITO
Presidente
COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P
Email: Notificacionesjudiciales@tigo.com.co

Señores
Superintendencia de Industria y Comercio Mail: contactenos@sic.gov.co

Finalmente, le solicitamos diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#).
La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.**

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#). Cordial saludo,



www.crccom.gov.co



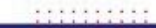
**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Andrés Julián Farías Forero

Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor (E)

atencioncliente@crccom.gov.co

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Tel: +57 601 3198300
Bogotá - Colombia



@CRCCom /CRCCom /CRCCom /CRCCom @CRCCom



Cuida el medio ambiente,
no imprimas este correo si
no es necesario.

Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.