

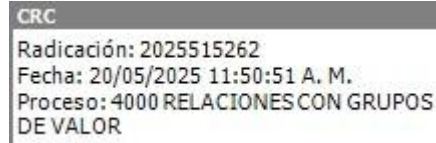


Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.05.20 14:37:15 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025810385

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN - QUEJA POR INTERRUPCIONES REITERADAS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES EN SAN JOSÉ DEL GUAVIARE Y SOLICITUD DE INTERVENCIÓN.

CCSJ-110-13

Oficio No. 321

La Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC recibió la comunicación radicada bajo el número interno 2025810385, la cual versa sobre temas de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

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 (CPACA)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



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

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 lo solicitado en su comunicación

«(...) 1. Que se adelanten las investigaciones correspondientes frente a la falta de continuidad del servicio por parte de los operadores CLARO y MOVISTAR en el municipio de San José del Guaviare durante los cortes de energía eléctrica.

2. Que se requiera a dichas empresas informar públicamente cuáles son sus planes de contingencia y continuidad del negocio en esta región, y qué medidas están tomando para garantizar el derecho de los usuarios a un servicio continuo, confiables y de calidad.

3. Que se ejerzan las funciones de inspección, vigilancia y control por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), en defensa de los derechos de los usuarios, en especial del sector empresarial y comercial, ampliamente afectado por esta situación.

4. Que, de encontrarse incumplimientos normativos por parte de los operadores, se impongan las sanciones correspondientes y se ordene planes de mejora concretos para garantizar la prestación del servicio incluso durante contingencias eléctricas».

RESPUESTA CRC

Inicialmente le informo que 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 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 este contexto, la CRC, mediante Resolución CRC 5111 de 2017, expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones -RPU-, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo texto puede ser consultado en el siguiente enlace: https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

El RPU establece como principio la calidad en la prestación de los servicios, en este sentido el artículo 2.1.1.2.3. dispone lo siguiente:

«**2.1.1.2.3. Calidad.** Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación».

Asimismo, el artículo 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los principales derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, donde particularmente se disponen los siguientes derechos, entre otros:

«2.1.2.1.1. **Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.**

2.1.2.1.2. Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente.

2.1.2.1.3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.

2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

2.1.2.1.5. Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1 del Título "ANEXOS TÍTULO II.

2.1.2.1.6. Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.» (NFT)

De esta manera, es importante tener en cuenta que el usuario tiene derecho a recibir los servicios contratados de manera continua, conforme a la calidad establecida en el contrato y a la regulación vigente. En caso de presentarse fallas en el servicio que afecten dicha continuidad, el usuario debe ser compensado por estas fallas conforme a los criterios establecidos en el Anexo 2.1. del Título ANEXOS TÍTULO II.

En el mismo sentido, el artículo [2.1.11.1.](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone la compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios de telefonía e internet de la siguiente manera:

«ARTÍCULO [2.1.11.1.](#) COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET. El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una **compensación automática por falta de disponibilidad en la prestación de los servicios**, de acuerdo con las condiciones descritas en el **Anexo 2.1 del Título de Anexos** de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, bajo las siguientes reglas:

2.1.11.1.1. Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.

2.1.11.1.2. La compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado.» (NFT)

Así las cosas y dado que la CRC no tiene funciones de control, vigilancia o sanción sobre los operadores de servicios de comunicaciones, la SIC, como entidad encargada de la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, tiene la facultad de requerir información a los operadores sobre las interrupciones del servicio y verificar que las exoneraciones de cobro se apliquen correctamente cuando corresponda. En este sentido, los operadores deben contar con registros y evidencias que respalden las causas de la afectación del servicio, tales como reportes de entidades responsables del suministro eléctrico.

No obstante, considerando lo dispuesto en el Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), mediante el cual se establece el principio de competencia y la obligación de remitir peticiones a la entidad competente, la presente consulta será trasladada a la SIC, como autoridad encargada de la inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

Ahora bien y en lo que tiene que ver con los indicadores de calidad, cabe destacar que la CRC, en ejercicio de su función regulatoria, expidió el Régimen de Calidad de los servicios de comunicaciones, contenido en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016¹. Lo anterior, con el objetivo de generar convergencia relativa y propender por el cierre de brechas regionales. Este Régimen establece, entre otros aspectos, lo siguiente:

- i) Los indicadores de disponibilidad² y calidad aplicables a la prestación de los servicios de voz y datos móviles³, los cuales deben ser medidos y reportados por parte de los operadores,
- ii) La obligación en cabeza de los PRSTM de presentar y ejecutar planes de mejora cuando incumplan los indicadores de disponibilidad y calidad de los servicios⁴,
- iii) La obligación, a cargo de los PRSTM, de informar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) la ocurrencia de afectaciones a los servicios dentro de las cinco (5) horas siguientes a su detección, y también, de presentar planes de mejora dentro de los quince (15) días calendario, para prevenir que las afectaciones se presenten nuevamente⁵,

¹ Resolución CRC 5050 de 2016 disponible en: https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

² Artículo 5.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016

³ Artículo 5.1.3.1 y 5.1.3.2 ibidem

⁴ Artículo 5.1.7.5 Ibidem

⁵ De conformidad con el artículo 5.1.6.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se considera una afectación a los servicios de voz o datos móviles «cuando en un municipio o en una localidad (para aquellas capitales de departamento con una población mayor a 500 mil habitantes), no se curse tráfico de voz o datos por más de 60 minutos en el horario comprendido entre las 6:00 a.m. a 11:59 p.m., como consecuencia de una falla que afecte el funcionamiento de cualquiera de los elementos de RED CENTRAL (CORE NETWORK) o RED DE ACCESO.»

- iv) La metodología para la realización de mediciones técnicas orientadas a conocer la calidad del servicio experimentada por el usuario.

Este régimen fue modificado por la Resolución CRC 6890 de 2022⁶, en virtud de la cual, entre otros aspectos, se amplió a 803 municipios donde se exige el cumplimiento de niveles mínimos de calidad para los servicios prestados, entre ellos 14 de los municipios del departamento Magdalena, con lo cual se propende por la mejora de la calidad especialmente en las zonas rurales, apartadas y de difícil acceso, e impulsar la transición a nuevas tecnologías y a la modernización de las redes. Es de precisar que los demás municipios del departamento se encuentran excluidos del cumplimiento de indicadores según lo dispuesto en el artículo 5.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 con el objetivo de incentivar el incremento de la penetración de servicios TIC.

Además, para fomentar una mayor transparencia e incentivar la competencia entre los PRSTM, la Comisión implementó, a través de la Resolución CRC 7363 de 15 de abril de 2024⁷, una herramienta que permite a los usuarios acceder y conocer de primera mano información detallada sobre las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de internet móvil en las regiones, ciudades y municipios donde residen. Esta iniciativa empodera a los consumidores al proporcionarles herramientas que facilitan la toma de decisiones informadas, basadas en la calidad del servicio ofrecido por los distintos operadores, promoviendo así una mejora continua en el sector. Esta herramienta puede ser consultada por todos los ciudadanos en el enlace a continuación: <https://www.yomidolocalidad.gov.co/>

Otras de las medidas adoptadas se enfocan en fortalecer la vigilancia y el control de las condiciones de calidad del servicio por parte del Ministerio TIC; las cuales incluyen la implementación de nuevos mecanismos que permiten identificar y solicitar planes de mejora cuando se detecte una degradación en la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles. Además, se asegura que la verificación de estos planes pueda hacerse en todas sus etapas, contribuyendo a que los usuarios en las zonas más alejadas del país puedan acceder a servicios de telecomunicaciones de mayor calidad.

De otro lado, mediante la Resolución CRC 7285 de 23 de enero de 2024⁸, la CRC, adoptó medidas regulatorias que, de una parte, estimularán a los PRSTM al cumplimiento de los valores objetivo de calidad de los indicadores de servicios de datos móviles 4G, y garantizarán que los usuarios cuenten con medios de atención idóneos, ya sea por medio de oficinas físicas en aquellas ciudades donde el servicio es deficiente, o a través de canales digitales a los que puedan acceder de manera efectiva para que puedan ejercer sus derechos; y de otra parte, promoverán la competencia efectiva en la dimensión de calidad de los servicios y atención a los usuarios.

⁶ «Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones contenidas en los capítulos 1 y 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones»

⁷ «Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de calidad para los servicios de telecomunicaciones móviles establecidas en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones»

⁸ «Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones»

Así mismo, desde el MinTIC se implementó el Centro de Monitoreo e Inspección de los Servicios de Comunicaciones (CMIV) para monitorear y verificar la calidad del servicio de telecomunicaciones en Colombia, especialmente en zonas remotas. Esta herramienta permite una vigilancia 24/7 de las antenas de comunicaciones, identificando problemas y facilitando respuestas rápidas y efectivas⁹.

Es de indicar que en el marco del proyecto regulatorio «Revisión integral de las condiciones de calidad en servicios de telecomunicaciones», la CRC reafirmó que los operadores de telecomunicaciones «deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación (...)». Sin embargo, si existen circunstancias que impiden dicha prestación y estas cumplen con los criterios de fuerza mayor o caso fortuito, los operadores pueden argumentar la exoneración de su responsabilidad. No obstante, cada caso debe analizarse individualmente, y la carga de la prueba recae en el proveedor del servicio, quien debe demostrar que el evento en cuestión cumple con los requisitos de imprevisibilidad e irresistibilidad.

Al punto con lo anterior, en el acápite 10. Condiciones de disponibilidad para servicios fijos y móviles del documento de respuesta a comentarios¹⁰ del mencionado proyecto, se señaló lo siguiente:

«Es de precisar que la condición de caso fortuito y fuerza mayor debe atender a lo definido en el Código Civil y a la jurisprudencia que al respecto se halla emitido. Al punto, resulta preciso recordar el desarrollo tanto legal como jurisprudencial que en Colombia se ha dado de la institución jurídica de la fuerza mayor o caso fortuito, como un eximente de responsabilidad en el derecho de daños. En Colombia, la figura de fuerza mayor o caso fortuito fue definida legalmente por el artículo 1º de la Ley 95 de 1980, el cual subrogó el artículo 64 del Código Civil, disponiendo textualmente lo siguiente:

“Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto o que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto coma el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.”.

En suma, se tiene entonces que la fuerza mayor o caso fortuito, por definición legal, es el imprevisto a que no es posible resistir, significando que el hecho constitutivo de tal debe ser, por un lado ajeno a todo presagio, por lo menos en condiciones de normalidad, y del otro, imposible de evitar, de modo que el sujeto que lo soporta queda determinado por sus efectos. Por ello cualquier hecho, por sorpresivo dificultoso que resulte, se diferencia a uno que inexorablemente reúna los

⁹ <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/399465:Ministerio-TIC-lanza-el-Centro-de-Monitoreo-e-Inspeccion-de-los-Servicios-de-Comunicaciones-herramienta-para-monitorear-y-verificar-la-calidad-de-las-telecomunicaciones-en-el-pais>

¹⁰

https://crrcom.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Documento%20de%20respuesta%20a%20comentarios%20resoluci%C3%B3n%205078/respuesta_comentarios_qos.pdf, página 104

mencionados presupuestos y, de contera, exima tanto la responsabilidad del actor como la reparación del daño causado».

Asimismo, en el acápite 8. Condiciones para servicios provistos a través de redes móviles – Comentarios generales, en relación con los temas de fuerza mayor y caso fortuito de dicho documento de respuestas a comentarios, se indicó «Por su parte, frente a la solicitud presentada por ASOMÓVIL, COMCEL y TIGO-UNE de incluir dentro de los días atípicos que podrán ser descontados de las mediciones, las situaciones de fuerza mayor, caso fortuito y hechos de un tercero, esta Comisión considera pertinente acoger el comentario, por lo que se incluyó dicha excepción en diferentes apartes de la resolución. (...) Al punto, es importante tener en cuenta en todo caso que, en el marco de una eventual actuación administrativa por parte de la autoridad de vigilancia y control, las situaciones de fuerza mayor, caso fortuito y hecho de un tercero, deben ser probadas debidamente por parte del PRST, recordando en tal sentido que la etapa probatoria debe cumplir con los criterios de conducencia, pertinencia, utilidad y necesidad de la prueba (...)»

Finalmente, y respecto a los cortes de energía eléctrica podrían, en ciertos casos, ser considerados eventos de fuerza mayor o caso fortuito, si se demuestra que cumplen con los criterios de imprevisibilidad e irresistibilidad, pues la regulación no define de manera expresa qué situaciones pueden catalogarse como caso fortuito o fuerza mayor. En consecuencia, si el operador puede demostrar antes las entidades que ejercen vigilancia y control que la interrupción del servicio se debió a una causa ajena a su control y que no podía evitarse, no estaría obligado a prestar el servicio ni a cobrar por el tiempo de interrupción.

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

Cordial saludo,

MARIANA
SARMIENTO
ARGUELLO

Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.05.20 16:22:12 -0500

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia: Rad. 2025805335

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC)

Email: minticresponde@mintic.gov.co

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

Email: contactenos@sic.gov.co