



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025707742

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

Fecha Mié 21/05/2025 4:13 PM

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

ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM <ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>



RADICACION DE SALIDA No. 2025515421

Rad. 2025707742

Cod. 4000

Bogotá, D.C.

Señor
NÉSTOR CHICO BRAND
321 7336991
Mail: nesty730@hotmail.com
Medio San Juan, Chocó

ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL POR DEFICIENCIA DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES EN EL DEPARTAMENTO DEL CHOCÓ.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC recibió la comunicación dirigida a Claro, a la CRC y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, radicada bajo el número interno 2025707742 en la que inicia narrando una serie de hechos respecto de que se garantice el goce efectivo del derecho de un servicio público esencial como lo es el 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 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. Aspectos Generales

Es de mencionar que la CRC tiene el mandato legal de expedir la regulación general aplicable a los parámetros de calidad de los servicios, y en ese sentido ha trabajado de manera continua por la definición de condiciones regulatorias que propendan por la garantía de calidad, a la vez que se incentive a las empresas a invertir en despliegue de infraestructura y masificar servicios en el país, reconociendo en todo caso la realidad de la prestación de los servicios de acuerdo con las características geográficas y demográficas del territorio nacional.

Un aspecto a tener en cuenta en materia de calidad es que la más reciente actualización de las disposiciones del régimen de calidad de los servicios de telecomunicaciones se encuentra materializadas en la Resolución CRC 6890 del 19 de julio de 2022, la cual se encaminó a la revisión de (i) la transición a nuevas tecnologías para la medición de los indicadores de calidad, (ii) simplificación, (ii) innovación en medición, (iv) importancia de regiones rurales, apartadas y de difícil acceso, para los servicios de voz fija, móvil, datos fijos y móviles y el servicio de televisión.

Lo anterior se traduce en que, actualmente, los prestadores de servicios de telecomunicaciones están obligados a cumplir con los indicadores de calidad que se encuentran vigentes, establecidos en la regulación general y el MinTIC podrá ejercer sus competencias de vigilancia y control en los casos en que evidencie incumplimiento de tales obligaciones.

Es así como las disposiciones expedidas por la CRC en materia de calidad impactan positivamente a la industria -y por ende la economía- porque el régimen se adecúa cada vez más a la realidad de la prestación de los servicios y promueve su masificación en sitios donde las empresas hasta ahora han decidido no tener presencia, buscando así beneficiar a la población colombiana.

Ahora bien, dado que en su comunicación se deduce sobre la falta de cobertura del servicio de telefonía móvil e internet en la zona geográfica en cuestión, le informamos que conforme a las funciones atribuidas a esta Entidad mediante el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC NO tiene competencia para intervenir de manera directa en la ampliación de cobertura de servicios de comunicaciones, ni para exigir a los proveedores la instalación de nuevos equipos que permitan esa cobertura.

Lo primero a tener en consideración es que los PRST cuentan con absoluta libertad para determinar las zonas en las cuales despliegan infraestructura para la prestación del servicio que ofrecen, salvo en lo relativo a las obligaciones de hacer contenidas en la subasta de espectro. Lo anterior, en la medida que el artículo 2 de la Ley 1341 de 2009 estatuye como principio orientador la libre competencia del servicio de telecomunicaciones, el cual se define en los siguientes términos:

“El Estado propiciará escenarios de libre y leal competencia que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad. Sin perjuicio de lo anterior, el Estado no podrá fijar condiciones distintas ni privilegios a favor de unos competidores en situaciones similares a las de otros y propiciará la sana competencia.”.

De lo anterior se desprende que el despliegue de infraestructura como alternativa de solución a la situación por usted expuesta, está estrechamente ligada a las funciones de fomento al acceso a las TIC, que el legislador ha asignado al MinTIC, como se explicará más adelante.

Así mismo, es de mencionar que si bien los PRST tienen libertad para decidir las zonas en las que despliegan su infraestructura, no se debe perder de vista que, en todo caso, están supeditados al cumplir con los requisitos y procedimientos técnicos, urbanísticos y jurídicos que establezcan los municipios para tal fin, en virtud del principio constitucional de autonomía que le asiste a las entidades territoriales para organizar su territorio.

De acuerdo con lo anterior, ninguna entidad estaría facultada para exigir a un proveedor de servicios de telecomunicaciones que despliegue infraestructura para la prestación del servicio en zonas específicas del país, ello en la medida que dicha petición iría en contra del principio de libre competencia.

En tal sentido, la CRC, bajo ningún pretexto, podría exigir a los PRST la ampliación de la cobertura de servicios de telecomunicaciones en la zona indicada, y mucho menos podría imponer sanciones a dichos proveedores por el incumplimiento de los planes de expansión propuestos para las diferentes zonas del país de la mano de la entidad facultada para tal fin, ya que como se explicó, ellos gozan de la libertad de determinar cómo hacen el despliegue de infraestructura necesaria para la prestación de los servicios que ofrecen, sin que ello les permita vulnerar los derechos de los usuarios y las condiciones de calidad establecidas en la regulación.

Aunado a lo anterior, es oportuno mencionar que a esta Comisión sólo se le han otorgado dos competencias que podrían tener relación con el despliegue de infraestructura TIC: la primera de ellas consiste en resolver los recursos de apelación contra actos que se refieran a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones, y la segunda, expedir concepto en torno a la persistencia de barreras para el despliegue de infraestructura para servicios de comunicaciones en áreas determinadas de una entidad territorial.

Es importante indicar que de acuerdo con el artículo 4° de la Ley 1341 de 2009, el Estado debe intervenir en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr, entre otros, el objetivo de promover la ampliación de la cobertura del servicio y garantizar el uso adecuado del espectro radioeléctrico, así como la reorganización del mismo, respetando el principio de protección a la inversión, asociada al uso del espectro. En este sentido, la Ley 1341 de 2009 ha puesto en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MINTIC- las competencias para definir, adoptar y promover las políticas, planes y programas tendientes a incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional, a las tecnologías de la información y las comunicaciones y a sus beneficios.

Así las cosas, y vista la competencia genérica del MINTIC en el asunto de su solicitud, le informamos que conforme al artículo 17 del Decreto 1064 de 2020, corresponde a la Dirección de Industria de Comunicaciones –dependencia del MINTIC- la específica función que eventualmente podría ayudar a promover el despliegue de infraestructura y la consecuente cobertura de los servicios de comunicaciones. Adicionalmente, el artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 faculta al MINTIC para sancionar el incumplimiento de las obligaciones derivadas de las concesiones, licencias, autorizaciones y permisos, en este caso, de las condiciones de cobertura y planes de expansión que puedan estar estipulados en los respectivos contratos de concesión para la prestación de servicios de comunicaciones en la zona correspondiente que usted menciona.

3. Respecto de lo solicitado en su comunicación

«(..) Con base en lo anterior, solicito que, en el marco de sus competencias legales y constitucionales, se sirvan dar respuesta a las siguientes peticiones, individualmente o de forma articulada:

Se informe con claridad las razones técnicas, administrativas y operativas por las cuales el servicio de telefonía móvil y acceso a internet se presta de manera deficiente, intermitente o nula en el departamento del Chocó.

Se indique si existen planes de mejora, expansión de cobertura, mantenimiento o renovación de infraestructura, específicamente dirigidos a la región del Chocó, y cuál es el cronograma para su ejecución.

Se señale el número de quejas, PQR o reclamos presentados por usuarios del Chocó durante los últimos doce (12) meses por fallas del servicio, y qué acciones se han tomado en cada caso.

Se informe si la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y/o el MinTIC han adelantado acciones regulatorias, investigaciones o visitas técnicas para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, técnicas y legales por parte del operador.

Se indique si existen sanciones impuestas al operador de telecomunicaciones por la deficiente prestación del servicio en esta región. De ser así, que se especifiquen las fechas, montos y causas de dichas sanciones.

Se nos garantice el acceso al servicio público de telecomunicaciones en condiciones de igualdad, continuidad y calidad, tal como lo exige el artículo 365 de la Constitución.»

RESPUESTA CRC/

A continuación nos pronunciamos sobre las siguientes solicitudes:

Se señale el número de quejas, PQR o reclamos presentados por usuarios del Chocó durante los últimos doce (12) meses por fallas del servicio, y qué acciones se han tomado en cada caso.

Sobre el particular 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 cuanto a la cantidad de PQR o reclamos presentados por usuarios del Chocó durante los últimos 12 meses, le informo que, revisado el sistema de información documental que tiene la CRC para el periodo indicado se recibieron 9

solicitudes asociadas a varios temas entre algunos de ellos por la indisponibilidad y fallas en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Ahora bien, es de señalar que la CRC expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, enfatizando 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.

Es así 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 y en ese sentido las PQR asociadas a esos temas se dan traslado a la SIC, y para las PQR asociadas a conectividad o cobertura se traslada a MinTIC, para que en ejercicio de sus competencias revisen los casos puntuales que son allegados por los usuarios.

Se informe si la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y/o el MinTIC han adelantado acciones regulatorias, investigaciones o visitas técnicas para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, técnicas y legales por parte del operador.

En atención a dicha solicitud, le informo que de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1978 de 2019, modificatorio del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ostenta entre otras la función de "Ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme con la Ley."

Teniendo en cuenta lo anterior, de conformidad con el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos traslado de su solicitud al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y al operador que menciona en su comunicación, para que en ejercicio de sus competencias revisen y den respuesta a su solicitud.

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

Cordialmente,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectó: Luz Mireya Garzón

Traslado por competencia:

Señores:
Dirección de Vigilancia, Inspección y Control
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Email: minticresponde@mintic.gov.co

Doctor:
RODRIGO DE GUSMAO RIBEIRO
Representante Legal
COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A
Email: pqrstrasladogobierno@claro.com.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 radiación 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,



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

Mariana Sarmiento Argüello

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

atencioncliente@crcom.gov.co

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



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.