



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.05.27 16:46:57 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025808245
Cod. 2000
Bogotá D.C.



REF: Consulta sobre derechos de los usuarios

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la solicitud allegada mediante el radicado de correspondencia número 2025808245 del 21 de abril de 2025, mediante la cual consulta con relación al asunto de la referencia.

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder sus inquietudes, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA¹- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al tratarse de conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

A partir de lo señalado, a continuación, la CRC procederá a dar respuesta a sus inquietudes dentro del marco de sus competencias legales, abordándolas en el orden en que fueron planteadas:

1. La protección al consumidor (emisión de normativa específica a favor del usuario,

¹ 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.

e intervención en la solución de reclamos) en su país la ejerce:

- a. El organismo regulador especializado en el sector de telecomunicaciones
- b. La entidad a cargo de la protección del consumidor de todos los mercados
- c. La entidad a cargo de sectores básicos que incluye telecomunicaciones y otros como por ejemplo energía, transporte, etc.

Agradeceremos detalle la normativa.

Respuesta CRC:

En Colombia, existen varias entidades que ejercen funciones de protección al consumidor dependiendo del sector específico. Sin embargo, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad que, de manera amplia y general se encarga de la protección del consumidor en la mayoría de los sectores, incluyendo telecomunicaciones.

El marco jurídico que regula la materia la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), modificada por las Leyes 2439 de 2024, 1935 de 2018 y 1564 de 2021 entre otras. Por tanto, la respuesta correcta es:

b. La entidad a cargo de la protección del consumidor de todos los mercados

No obstante, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), como regulador especializado en el sector de comunicaciones, expide la normativa específica que establece los derechos y deberes de los usuarios y las obligaciones de los operadores, mediante el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

2. En su país, las disposiciones que establecen derechos mínimos a favor del usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentran recogidas:

- a. En su respectiva ley de telecomunicaciones.
- b. En normas emitidas por el organismo regulador
- c. En normas emitidas por otro órgano de Gobierno
- d. Por el presidente de la República.

2.1 Agradeceremos detalle la normativa

Respuesta CRC:

En Colombia, la protección al consumidor en el sector de las telecomunicaciones es ejercida tanto por el organismo regulador especializado como por la entidad encargada de la protección del consumidor en general.

1. Protección al consumidor en telecomunicaciones:

a. El organismo regulador especializado en el sector de telecomunicaciones es la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). La CRC es responsable de establecer normas específicas para proteger los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones. Estas normas se encuentran principalmente en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, que compila las resoluciones de carácter general vigentes expedidas por esta Comisión.

b. La entidad a cargo de la protección del consumidor en todos los mercados es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). La SIC tiene la función de velar por la protección de los derechos de los consumidores en general, incluyendo aquellos relacionados con los servicios de telecomunicaciones. La Ley 1480 de 2011, conocida como el Estatuto del Consumidor, establece el marco general para la protección de los consumidores en Colombia.

2. Normativa que establece derechos mínimos a favor del usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones:

a. El marco normativo destinado a garantizar la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones se encuentra regulado, en primer término, por la Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019 particularmente a partir de su artículo 53. Esta disposición establece el régimen jurídico que rige la relación entre los usuarios y los proveedores de servicios en el sector.

b. La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) ha emitido normas específicas que desarrollan los derechos de los usuarios. La Resolución CRC 5050 de 2016 compila las resoluciones de carácter general vigentes expedidas por esta Comisión y contiene el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

3. En su país las disposiciones que regulan la atención de reclamos se encuentran recogidas en:

- a. Una norma específica para este tema.
- b. Su respectiva ley de telecomunicaciones
- c. Normas de protección al usuario de los servicios de telecomunicaciones.
- d. Norma que regula la protección al consumidor en general de todos los mercados.

3.1 Agradeceremos detalle la normativa

Respuesta CRC:

La atención de reclamos en telecomunicaciones en Colombia está regulada específicamente por normas sectoriales, en particular por la Ley 1341 de 2009 y la Resolución CRC 5111 de 2017,

compilada en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Estas normas establecen un régimen especializado que se complementa, cuando sea necesario, con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

4. En su país, la calidad de atención del usuario (tiempos de espera para atención presencial, telefónica o digital, disponibilidad de canales de atención, y similares) se encuentra regulada en:

- a. Una norma específica para este tema.
- b. Su respectiva ley de telecomunicaciones,
- c. Normas de protección al usuario de los servicios de telecomunicaciones.
- d. Norma que regula la protección al consumidor en general de todos los mercados.
- e. No regulan dicho tema

4.1 Agradeceremos detalle la normativa

Respuesta CRC

En Colombia, la protección al consumidor en el sector de telecomunicaciones es ejercida por dos entidades principales:

1. Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC): Es el organismo regulador especializado en el sector de telecomunicaciones. La CRC establece normas específicas para proteger los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, como telefonía, internet y televisión. Estas normas están contenidas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, establecido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.
2. Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): Es la entidad encargada de la protección del consumidor en todos los mercados, incluyendo el sector de telecomunicaciones. La SIC tiene la facultad de recibir, atender y resolver quejas y reclamos relacionados con la prestación de servicios de comunicaciones.

Normativa relevante: Ley 1341 de 2009 y Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor

Por lo tanto, la protección al consumidor en el sector de telecomunicaciones en Colombia es ejercida tanto por el organismo regulador especializado (CRC) como por la entidad encargada de la protección del consumidor en todos los mercados (SIC), en virtud de las normativas mencionadas.

5. En su país, la portabilidad numérica es un tema que ha sido abordado en:

- a. Una norma específica para este tema
- b. Su respectiva ley de telecomunicaciones
- c. Sus normas de protección al usuario

d. No regulan dicho tema

5.1 Agradeceremos detalle la normativa

Respuesta CRC:

En Colombia, la portabilidad numérica ha sido regulada a través de diversas normativas que garantizan el derecho de los usuarios a conservar su número telefónico al cambiar de operador.

La Ley 1245 de 2008, establece la obligación de implementar la portabilidad numérica, permitiendo a los usuarios conservar su número telefónico al cambiar de operador, sin deterioro de la calidad y confiabilidad del servicio. En cumplimiento de la referida ley, la CRC expidió la Resolución CRC 2355 de 2010 la cual establece las condiciones para la implementación y operación de la portabilidad numérica móvil en Colombia. En la actualidad las condiciones del trámite se encuentran contenidas en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En este sentido damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que se requiera.

Cordial saludo,
 MARIANA
 SARMIENTO
 ARGUELLO

Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.05.27 22:39:05 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectó: Manuel Alejandro Rojas Nieto
 Revisó: Alejandra Arenas Pinto