



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025811206

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

Fecha Jue 29/05/2025 2:53 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. 2025516394

Rad. 2025811206

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



ASUNTO: Derecho de Petición, Urgente Devolver Whatsapp +573113118671

La Comisión de Regulación de Comunicaciones acusa recibo de la comunicación que es dirige a Meta Platforms INC y radicada en esta entidad bajo el número 2025811206, mediante la cual solicita lo siguiente:

«1. INFORMACIÓN DETALLADA

Que se me proporcione información clara, precisa y detallada sobre:

- Los motivos específicos que llevaron a cada uno de los tres bloqueos de mi cuenta
- Las conductas concretas que presuntamente motivaron las restricciones
- Los términos de servicio específicos que habrían sido infringidos
- Las pruebas o evidencias que sustentan cada decisión de bloqueo
- Los procedimientos internos seguidos antes de adoptar las medidas restrictivas

2. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

Que se proceda al restablecimiento inmediato del pleno funcionamiento de mi cuenta de WhatsApp asociada al número telefónico +573113118671 eliminando cualquier restricción o bloqueo que impida su normal utilización».

Inicialmente es de aclarar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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 que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse 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, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Al respecto, se debe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos hacen referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

En línea con lo anterior, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora, las siguientes:

25. Garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa, siendo el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes.

26. Establecer prohibiciones para aquellas conductas en que incurran las personas que atenten contra el pluralismo informativo, la competencia, el régimen de inhabilidades y los derechos de los televidentes.

27. Vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes, contempladas en el ordenamiento jurídico vigente. En estos casos, aplicarán las sanciones contempladas en el artículo 65 de la presente Ley.

28. Promover y reglamentar lo atinente a la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales.

De lo anterior, es de precisar que la CRC dentro de las facultades otorgadas por el Legislador, no tiene competencia alguna para adelantar procesos, que tengan como objetivo los bloqueos o restricción de la plataforma WhatsApp.

Ahora bien, dado que esta entidad ha identificado que las plataformas OTT pueden ejercer presión sobre servicios de telecomunicaciones tradicionales, es menester de la CRC contar con la información necesaria que le permita alcanzar un marco regulatorio que pueda atender las evoluciones tecnológicas del sector, razón por la cual esta Comisión ha venido adelantando de manera continua estudios sobre el rol de los servicios OTT, incluyendo mediciones sobre los hábitos de consumo y las preferencias de los usuarios sobre este tipo de servicios desde el 2018.

Realizada la anterior precisión, es de señalar que la CRC no ostenta facultades para analizar su solicitud, pues le informo que esta Comisión ha venido adelantando de manera continua estudios sobre el rol de los servicios OTT, incluyendo mediciones sobre los hábitos de consumo y las preferencias de los usuarios sobre este tipo de servicios desde el 2018.

Luego y, con fines ilustrativos le indico que los Servicios Over-the-top (OTT): de manera general, se pueden definir como cualquier servicio que se provee sobre el Internet. Específicamente, los servicios de comunicaciones OTT, son aquellos servicios de comunicaciones que se proveen sobre el Internet, por ejemplo, servicios de voz sobre el protocolo de Internet o VoIP (por ejemplo, Skype, Viber, WhatsApp voz, entre otros), los servicios de mensajes de texto sobre Internet (por ejemplo, a través de WhatsApp, Telegram, Signal, Facebook messenger, entre otros), y los servicios de contenido audiovisual sobre Internet o streaming (por ejemplo, Netflix, YouTube, Amazon Prime, Hulu, entre otros). En este documento, "servicios OTT" se refiere a servicios de comunicaciones OTT al menos que se especifique lo contrario. (<https://www.crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Estudio%20sobre%20tendencias%20internacionales%20en%20regulaci%C3%B3n%20y%20an%C3%A1lisis%20de%20servicios%20Over-the-top%20%28OTT%29%202023/Estudio-tendencias-OTT-2023.pdf>)

Por lo anterior, y dadas las competencias a cargo de esta entidad, las cuales fueron transcritas en la parte inicial de la presente comunicación, le informo que no tenemos competencia para pronunciarnos sobre ninguno de los aspectos puestos en consideración en su solicitud.

En ese sentido y considerando que ya remitió copia de su solicitud a las autoridades competentes no lo volveremos

hacer.

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

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez

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,



**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.