



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025811785

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

Fecha Vie 6/06/2025 8:21 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. 2025517159

Rad. 2025811785

Cod. 4000

Bogotá D.C.



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

ASUNTO: SU SOLICITUD DE INSPECCIÓN Y DEPURACIÓN DE CAJAS DE PROPIEDAD DE CLARO.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, recibió su solicitud que es dirigida a Claro y que es trasladada por la Secretaria del HABITAT, la cual fue radicada en esta entidad bajo el número 2025811785, mediante cual "solicita la inspección y depuración de las cajas propiedad de Claro Telecomunicaciones ubicadas en la Copropiedad que represento, en la medida que están saturadas y por la misma razón, no es posible hacer nuevas conexiones dentro de ellas".

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.

Realizada la anterior aclaración, le indico 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 pronunciarse lo indicado en su comunicación por el accionar del proveedor CLARO o respecto de cualquier otro proveedor dentro de las zonas comunes o bienes privados conformantes de inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal definido en la Ley 675 de 2001. 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, compilado 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.

En todo caso, es pertinente recordar que en la instalación de servicios de comunicaciones que requieran la intervención de áreas comunes o bienes privados de inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal se deben atender los procedimientos establecidos en el correspondiente Reglamento de la Propiedad Horizontal. De esta manera, todo proveedor de servicios debe seguir el procedimiento establecido en dicho reglamento y contar con la previa autorización del representante legal o administrador del inmueble, expresada por cualquier medio idóneo, para dar trámite a las solicitudes de instalación de servicios solicitadas por los propietarios de los bienes privados conformantes de la unidad.

Igualmente, es importante mencionar que mediante la Resolución CRC 3499 de 2011 compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión estableció las condiciones de acceso y uso por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de la red interna de telecomunicaciones ubicada en los bienes inmuebles. En la citada norma se establece que los proveedores de servicios de telecomunicaciones tienen el derecho de acceder y usar la red interna de telecomunicaciones para brindar servicios de telecomunicaciones a los usuarios, siempre y cuando resulte técnicamente viable.

Por su parte, en el artículo 8.1.2.2. de la Resolución 5050 de 2016, establece que ninguna controversia o conflicto entre el proveedor de servicios de telecomunicaciones y el propietario, poseedor o tenedor de los bienes inmuebles en los cuales se encuentran ubicadas las redes internas de telecomunicaciones, o la persona natural o jurídica encargada de su administración, o facultada para ejercer actos de disposición sobre los mismos, podrá dar lugar a la desconexión de la red de alimentación y/o de captación de dicho proveedor respecto de la red interna de telecomunicaciones, salvo que la conexión de dichas redes ocasione graves daños a la red interna de telecomunicaciones y/o al inmueble.

Mientras no se produzca la desconexión, las condiciones del acceso y uso de la red interna de telecomunicaciones deben mantenerse y, por lo tanto, no podrán limitarse o suspenderse, so pena de que quién ejecutó motivó o patrocinó la conducta, incurra en las sanciones previstas para el efecto en la Ley 155 de 1959, los Decretos 2153 de 1992 y 3523 de 2009 y la Ley 1340 de 2009."

Por lo anterior, se reitera nuevamente que la CRC no tiene ninguna injerencia directa frente a la solicitud realizada en su comunicación, y teniendo en cuenta que ya envió copia de su solicitud al proveedor de redes y servicios Claro, no lo volveremos hacer.

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

Proyectado por: Luz Mireya Garzón

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.