



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025709879

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

Fecha Vie 27/06/2025 12:01 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. 2025519712

Rad. 2025709879

Cod. 4000

Bogotá,



ASUNTO: NEGACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2025709879, en la cual indica lo siguiente:

«Por medio del presente reclamo, hago solicitud con urgencia con ustedes por qué en días anteriores hice solicitud de servicio de internet fibra óptica y televisión a la empresa TIGO UNE en el municipio de Rionegro, vereda las cuchillas sector los cacaos FINCA 48, para mí sorpresa llame el día de hoy a la empresa y me negaron dicho servicio, por presuntos motivos que no hay disponibilidad de conexión en esa área, toda vez que en dicha vereda y sector hay muchos usuarios adscritos a esa empresa, lo cuál he de configurar como negligencia y discriminación en mi contra, para el pleno uso y goce de este servicio, hago allegamiento a ustedes para que se me haga el debido resarcimiento de mis derechos, con la oportuna instalación de este servicio, espero su pronta respuesta».

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.

Así mismo le informamos que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones en adelante RPU expedido por esta Entidad se encuentra contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo link comparto a continuación:

https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

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 (CPCACA) 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.

En atención a su solicitud, le informamos que la prestación de servicios de comunicaciones depende de la celebración del respectivo contrato de manera verbal o escrita entre el proveedor del servicio y el usuario en donde se generan derechos y obligaciones para las partes, de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación vigente, corresponde al proveedor del servicio de comunicaciones la prestación del servicio en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia, y en el caso que por algún motivo relacionado con su infraestructura, redes o capacidad, el operador no puede garantizar la prestación del servicio en la ubicación o con las condiciones solicitadas puede informar la razón específica de su negativa al usuario.

Dado que en su comunicación se deduce sobre la falta de cobertura del servicio de internet y televisión 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.

Sobre la primera de las competencias, se tiene que el numeral 18 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 establece que corresponde a la Comisión: "Resolver recursos de apelación contra actos de cualquier autoridad que se refieran a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones". Sobre esta función de la CRC es preciso aclarar que para que ésta la ejerza, debe indefectiblemente mediar la interposición del correspondiente recurso de apelación contra la decisión administrativa previamente proferida por una determinada autoridad territorial, respecto de una solicitud de autorización para la instalación de infraestructura TIC, decisión que deberá ser apelada con el lleno de las formalidades estatuidas en la Ley 1437 de 2011 para este tipo de recursos. En el marco de esta función, la CRC se limita a verificar si la decisión del ente territorial se encuentra ajustada o no a derecho.

Ahora bien, en cuanto a la competencia relacionada con la emisión de conceptos sobre barreras al despliegue en entidades territoriales es de mencionar que, la misma está contenida en el artículo 193 de la Ley 1753 de 20151, modificado por el artículo 147 de la Ley 2294 de 20232 y establece expresamente:

"(...) ARTÍCULO 193. ACCESO A LAS TIC Y DESPLIEGUE DE INFRAESTRUCTURA. Con el propósito de garantizar el ejercicio y goce efectivo de los derechos constitucionales a la comunicación, la vida en situaciones de emergencia, la educación, la salud, la seguridad personal, y el acceso a la información, al conocimiento, la ciencia y a la cultura, así como el de contribuir a la masificación del Gobierno Digital, de conformidad con la Ley 1341 de 2009, es deber de la Nación asegurar la prestación continua, oportuna y de calidad de los servicios públicos de comunicaciones, incluido el servicio público de acceso a Internet declarado como servicio público esencial, para lo cual, velará por el despliegue de la infraestructura de redes de telecomunicaciones en las entidades territoriales. Para tales efectos, el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con el apoyo técnico de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y con observancia del principio de autonomía territorial, y con previa socialización a las entidades territoriales, reglamentará un procedimiento único para el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones en el territorio nacional, la cual será de obligatorio cumplimiento para las entidades territoriales, con el propósito de garantizar el acceso de la población a los servicios públicos prestados sobre las redes e infraestructuras de telecomunicaciones. Dicha reglamentación deberá incluir los requisitos únicos, instancias, y tiempos del procedimiento. En adición, las autoridades de todos los órdenes territoriales identificarán los obstáculos que restrinjan, limiten o impidan el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones necesaria para el ejercicio y goce de los derechos constitucionales y procederá a adoptar las medidas y acciones que considere idóneas para removerlos. Cualquier autoridad territorial o cualquier persona podrá comunicarle a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) la persistencia de alguno de estos obstáculos. Recibida la comunicación, la CRC deberá constatar la existencia de barreras, prohibiciones o restricciones que transitoria o permanentemente obstruyan el despliegue de infraestructura en un área determinada de la respectiva entidad territorial. Una vez efectuada la constatación por parte de la CRC y en un término no mayor de treinta (30) días, esta emitirá un concepto, en el cual informará a las autoridades territoriales responsables la necesidad de garantizar el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones para la realización de los derechos constitucionales en los términos del primer inciso del presente artículo. (.."). (NSFT)

La disposición normativa precitada implica que la Comisión solamente podrá ejercer la función ahí descrita y emitir un concepto técnico y jurídico válido en torno a las barreras, prohibiciones o restricciones que obstruyan, limiten o impidan el despliegue de infraestructura que hayan sido debidamente evidenciadas, cuando quien requiera el pronunciamiento de la CRC allegue información pertinente sobre la situación a analizar.

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.

Teniendo en cuenta lo anterior, en los términos del 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, para que en ejercicio de sus competencias revise su solicitud. En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

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

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@crccom.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.