



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025814798

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co> **Fecha** Vie 11/07/2025 10:34 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. 2025521233

Rad. 2025814798
Cod. 8000
Bogotá,



REF: CONFIGURACION DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO POR PARTE DE CLARO COLOMBIA S. A.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– acusa recibo de su comunicación que es dirigida al proveedor de r
adicada bajo el número 2025814798, comunicación en la cual presenta a dicho proveedor la configuración del silencio
administrativo positivo.

Inicialmente 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.

Ahora bien, en relación a sus interrogantes es de señalar que el RPU se ocupa en la Sección 25 de la Resolución CRC
5050 de 2016, de todo lo concerniente a trámites de peticiones, quejas, reclamos o recursos y medios de atención, que

los usuarios de los servicios de comunicaciones presentan a los proveedores de redes y servicios.

Así las cosas y con el fin de orientar, el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, contempla el derecho que los usuarios tienen de presentar una petición, queja o reclamo, el cual transcribo para su ilustración:

“El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. En todo caso el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.

En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud. Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un *Código Único Numérico –CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-”.

Por su parte y en lo que tiene que ver con la respuesta que debe dar el proveedor de redes y servicios a sus usuarios, a las peticiones, quejas y reclamos, el artículo 2.1.24.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, indica lo siguiente:

“El operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó. En caso que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.”

En lo que tiene que ver el contenido de las decisiones resueltas por los proveedores, el artículo 2.1.24.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, precisa que “Cuando un operador resuelva una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), la decisión deberá contener: a. El resumen de los hechos en que se soporta la PQR, b. La descripción de las acciones adelantadas por el operador para verificar los hechos presentados por el usuario, c. Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión y d. Si procede recurso y el plazo que tiene para presentarlo.

La decisión del operador en relación con la PQR le será enviada al usuario a través de un canal digital el cual le deberá ser previamente informado, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó”.

Es importante tener presente que el usuario tiene derecho a que los servicios contratados se presten de manera continua, conforme a la calidad establecida en el contrato y a la regulación vigente, y en caso tal de existir fallas en dicho servicio que no permitan la continuidad mencionada, el usuario debe ser compensado por estas fallas conforme a los criterios establecidos en el Anexo 2.1. del Título “ANEXOS TÍTULO II”.

En el mismo sentido, el artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone la compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios de telefonía e internet de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET. El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática

por falta de disponibilidad en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo las siguientes reglas:

2.1.11.1.1. Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.

2.1.11.1.2. La compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado."

Luego, en caso de incumplimiento de las condiciones de continuidad en la prestación de los servicios de telefonía y/o internet por causas imputables al operador, el usuario tiene derecho a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible; siendo que, las condiciones de esta compensación y su valor se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo 2.1 del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Igualmente, le manifestamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo 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 por los motivos que expone en su comunicación.

En este sentido, le aclaramos que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control respecto de las empresas de telecomunicaciones en Colombia.

Así mismo, en nuestra página contamos con un micrositio denominado ComunicadosComoEs, en el cual encontrará información ilustrativa y pedagógica que desarrolla y explica las diferentes temáticas del RPU, las cuales coinciden con las anunciadas en su comunicación.

Por lo anterior, a continuación le comparto el link anunciado: <https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/comunicados-como-es>

Finalmente y teniendo en cuenta que ya envió su solicitud a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, no lo volveremos hacer.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a lo que adicionalmente 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@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.