



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025815213

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

Fecha Lun 14/07/2025 3:15 PM

Para CONTACTENOS@SIC.GOV.CO <CONTACTENOS@SIC.GOV.CO> CC Comisión de Regulación de Comunicaciones
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM <ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>



RADICACION DE SALIDA No. 2025521534

Rad. 2025815213

Cod. 4000

Bogotá,



ASUNTO: INFORMACIÓN - QUEJA

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2025815213, en la cual indica lo siguiente:

«presento formalmente esta queja contra TeleCable – La Tele de Tu Barrio, operador de televisión por suscripción en Colombia (Contrato de Concesión 134/1999 ANTV – Registro TIC 96001704), por realizar cobros indebidos a los usuarios.

La empresa está exigiendo a los usuarios que realizamos pagos por transferencia bancaria, que anexemos \$1.000 pesos adicionales al valor de la factura mensual, bajo el argumento de que ese valor les es cobrado a ellos por el banco.

Este cobro no está estipulado en el contrato de prestación de servicios, no es informado de manera previa ni clara, y no tiene ninguna justificación legal válida. Según la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor):

El artículo 3 garantiza el derecho a recibir información clara, suficiente, veraz y oportuna sobre los precios y condiciones.

El artículo 5 prohíbe imponer cláusulas abusivas o desequilibradas para el consumidor.

El artículo 17 exige que toda condición económica adicional debe ser informada previamente y aceptada expresamente por el usuario.

Exigir este tipo de recargos a los usuarios constituye una práctica abusiva y engañosa, en la que se traslada injustamente un costo empresarial al consumidor (...)

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.

Le informo que dentro de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de comunicaciones, tenemos el indicado en el numeral 2.1.2.1.2 del artículo 2.1.2.1 de la resolución CRC 5050 de 2016, el cual señala que el usuario debe "Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente".

Así que, cualquier servicio que el proveedor ofrezca a sus usuarios debe ser informado de forma clara, para que el usuario conozca todas las condiciones de lo ofrecido y no tenga sorpresas por cobros que previamente no han sido aceptados e informados.

Así mismo, le informamos que, de acuerdo con el Principio de Libre Elección, en todo momento es el usuario, quien, única y exclusivamente, debe elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio y, en ningún caso, el operador podrá presumir su voluntad o consentimiento.

Así mismo, le informamos que el operador no puede cobrar servicios no prestados, ni tarifas, ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario en el contrato que ha firmado.

Adicionalmente, le informamos que los operadores no pueden modificar unilateralmente las condiciones acordadas con los usuarios, ni cobrar servicios que, el usuario que celebró el contrato no haya aceptado. Si el operador modifica estas condiciones, el usuario puede terminar el contrato así tenga una cláusula de permanencia mínima vigente, sin pagar las sumas que deba por este concepto.

Cuando las modificaciones sean acordadas con el usuario, el operador dentro del periodo de facturación siguiente debe enviar el contrato actualizado por medio físico o electrónico (según elija el usuario).

De igual manera, le aclaramos que los operadores deben conservar las evidencias de las solicitudes de servicios tramitadas por los usuarios.

Finalmente, y dado que la CRC no tiene funciones de control, vigilancia o sanción sobre los operadores de servicios de comunicaciones, en caso de que un usuario considere que un operador se encuentra en posibles incumplimientos del Régimen protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones puede presentar su reclamación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), entidad encargada de la protección de los derechos de los usuarios en el sector TIC.

No obstante, considerando lo dispuesto en el Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), mediante el cual se establece el principio de competencia y la obligación de remitir peticiones a la entidad competente, la presente consulta será trasladada a la SIC, como autoridad encargada de la inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

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

Proyectado: Luz Mireya Garzón

Traslado por competencia: Rad. 2025700208

Señores

Superintendencia de Industria Comercio

Mail: contactenos@sic.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,



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.