



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025815246

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

Fecha Mar 22/07/2025 8:26 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. 2025522596

Rad. 2025815246

Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: FALLAS GRAVES EN SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES EN ACAÍAS, META

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación que dirige a la CRC y la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC, radicada bajo el número 2025815246, la cual versa sobre temas de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Yo, WILSON RENÉ ORTIZ QUISHPE, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.123.511.855, en mi calidad de concejal del Municipio de Acacías – Meta, me permito trasladar a sus entidades el derecho de insistencia previamente dirigido al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, en el cual se exponen fallas reiteradas y estructurales en el servicio de telecomunicaciones móviles en esta jurisdicción, especialmente por parte del operador COMCEL S.A. (CLARO).

Las respuestas recibidas de dicha empresa con fecha 9 y 26 de junio de 2025 resultan contradictorias, evasivas y carecen de información técnica que permita verificar el cumplimiento de estándares de calidad y continuidad exigidos por la normatividad vigente (Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 2108 de 2021).

Dado que esta situación afecta gravemente el derecho de los usuarios a acceder a servicios esenciales como voz, datos, y líneas de emergencia en cortes de energía, y ante la aparente vulneración de los deberes legales por parte del operador, solicito formalmente

1. Consideraciones preliminares

Inicialmente, es importante aclarar que, de conformidad con la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC 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 de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora.

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 (CPACA)¹ 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.

2. Respecto de lo solicitado en su comunicación

«A la CRC, que ejerza su función regulatoria y de supervisión para verificar si CLARO y demás operadores móviles están cumpliendo con los niveles mínimos de calidad del servicio y continuidad técnica en Acacías.

RESPUESTA CRC

Inicialmente es de indicar que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la CRC está facultada para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas, entre otros, con los parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo los servicios de televisión en todas sus modalidades.

En ejercicio de sus facultades legales, la Comisión, a través de la Resolución CRC 6890 de 2022 estableció el régimen de calidad para los servicios de televisión, compilado en el Capítulo 2 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así mismo es de señalar que, corresponde a la autoridad de inspección, vigilancia y control, en este caso el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme con la Ley, (Artículo 18 numeral 11, Ley 1341 de 2019)

Ahora bien y con fines ilustrativos le informo que de conformidad con lo establecido en los artículos 22 y 53 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, corresponde a la CRC expedir la regulación que maximice el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos.

En este contexto, la CRC, mediante Resolución CRC 5111 de 2017, expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones -RPU-, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo texto puede ser consultado en el siguiente enlace:

https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

El RPU establece como principio la calidad en la prestación de los servicios, en este sentido el artículo 2.1.1.2.3. dispone lo siguiente:

«2.1.1.2.3. Calidad. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación».

Asimismo, el artículo 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los principales derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, donde particularmente se disponen los siguientes derechos, entre otros:

«2.1.2.1.1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.

2.1.2.1.2. 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.

2.1.2.1.3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.

2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

2.1.2.1.5. Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1 del Título "ANEXOS TÍTULO II.

2.1.2.1.6. Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.» (NFT)

De esta manera, es importante tener en cuenta que el usuario tiene derecho a recibir los servicios contratados de manera continua, conforme a la calidad establecida en el contrato y a la regulación vigente. En caso de presentarse fallas en el servicio que afecten dicha continuidad, el usuario debe ser compensado por estas fallas conforme a los criterios establecidos en el Anexo 2.1. del Título ANEXOS TÍTULO II.

Así las cosas y dado que la CRC no tiene funciones de control, vigilancia o sanción sobre los operadores de servicios de comunicaciones, la SIC, como entidad encargada de la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, tiene la facultad de requerir información a los operadores sobre las interrupciones del servicio y verificar que las exoneraciones de cobro se apliquen correctamente cuando corresponda. En este sentido, los operadores deben contar con registros y evidencias que respalden las causas de la afectación del servicio.

- A ambas entidades, que participen en la mesa técnica y comunitaria propuesta en el requerimiento inicial al MinTIC, con el fin de garantizar soluciones estructurales, supervisadas y con compromisos verificables en territorio

RESPUESTA CRC

Sobre el particular, le informo que la CRC estará pendiente de cualquier invitación o convocatoria que se realice, para informar desde el ámbito de sus competencias la regulación que ha expedido en materia de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

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

Cordial saludo,

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.