



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025815907

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

Fecha Jue 24/07/2025 3:28 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. 2025523028

Rad. 2025815907

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



ASUNTO: SOLICITUD DE INTERVENCIÓN POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS Y ESTATUTARIAS EN LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ANTENA PARABÓLICA DEL MUNICIPIO DE SUESCA (CUNDINAMARCA).

La Comisión de Regulación de Comunicaciones acusa recibo de la comunicación que dirige a la Cámara de Comercio de Bogotá y a varias entidades del Estado y radicada en esta entidad bajo el número 2025815907 mediante la cual realiza las siguientes peticiones:

“PRIMERO: Verificar el cumplimiento de los requisitos de forma y fondo para la inscripción de los actos de reforma estatutaria y elección de junta directiva.

SEGUNDO: Requerir a la asociación la presentación de los libros de actas, contabilidad y afiliados.

TERCERO: Realizar visita de inspección y vigilancia, y verificar el cumplimiento de los requisitos legales como prestador de servicio comunitario de televisión.

CUARTO: Evaluar la legalidad de las decisiones adoptadas y la eventual suspensión de actividades si se configuran irregularidades graves.

QUINTO: Investigar una posible afectación al derecho de los consumidores frente al servicio comunitario de televisión, por falta de información clara, o por condiciones irregulares.

SEXTO: Promover acciones de mejora que propendan por la calidad del servicio y legalidad a los usuarios.”.

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.

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)⁴ 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.

Inicialmente a lo solicitado en los numerales primero al cuarto, le informo que escapa de las competencias asignadas por el Legislador a la CRC, pues ninguna de sus competencias apunta a temas sobre asambleas de asociaciones de usuario de Antena Parabólica.

Por su parte y en lo que tiene que ver con lo solicitado en el numeral quinto, le informo que en Colombia, la Ley 1480 de 2011, conocida como el Estatuto del Consumidor, establece los principios y derechos fundamentales en esta materia y es la SIC la encargada de vigilar su cumplimiento.

Respecto a lo indicado en el numeral sexto "Promover acciones de mejora que propendan por la calidad del servicio y legalidad a los usuarios".

Le informo 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.

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, le informo que es la SIC, la entidad encargada de la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. En este sentido, y dado que ya envío copia de su solicitud a dicha entidad no lo volveremos hacer.

Ahora bien, es de señalar que en cuanto a lo preguntado en el literal e: «Obligaciones que tiene la asociación en relación con los contenidos proyectados y el servicio ofrecido a la comunidad», le informo que la Resolución CRC 5050 de 2016 en la Sección 26 del Título II Capítulo 1, se ocupa de los principales derechos del usuario del servicio de la Televisión Comunitaria sin ánimo de lucro, la cual puede consultar accediendo al siguiente link:

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

Finalmente y teniendo en cuenta que ya envío copia de su solicitud a las entidades competentes no lo volveremos hacer.

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

Proyectado por: 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.