



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025815735

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

Fecha Vie 25/07/2025 5:31 PM

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

ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM



RADICACION DE SALIDA No. 2025523255

Rad. 2025815735

Cod. 4000

Bogotá,



ASUNTO: QUINTO DERECHO DE PETICIÓN. SANDRA PATIÑO ARISTIZABAL DE TIGO LE ACONSEJO QUE APRENDA A LEER Y A HACER COMPRENSION DE LECTURA, ES URGENTE POR EL CARGO QUE OCUPA. NECESITO UNA RESPUESTA CLARA Y RESPONSABLE A ESTE QUINTO DERECHO DE PETICIÓN.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– acusa recibo de su comunicación que dirige a varias entidades del Estado y a TIGO y radicada en esta entidad bajo el número 2025815735, en la cual narra una serie de hechos fácticos por el aparente pago de manera extemporánea de los servicios que tiene con dicho proveedor.

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.

Inicialmente y 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 anteriormente citada, 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.

De igual forma le informamos que el usuario está obligado a pagar su factura a más tardar en la fecha de pago oportuno establecida por el operador.

Si no cumple con esta obligación, el operador podrá suspender el servicio. En ese caso, deberá suspender también la facturación del servicio mientras esté inactivo.

Una vez el usuario pague los saldos pendientes, el operador debe reactivar el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

En caso de que el contrato tenga una cláusula de permanencia mínima vigente, durante la suspensión solo se podrán cobrar los valores correspondientes a dicha cláusula, y no al servicio suspendido.

Tenga en cuenta que, si el usuario no recibe la factura, esto no lo exime de su obligación de pago, por lo que puede solicitarla a través de los canales de atención dispuestos por el operador, como la línea telefónica.

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.

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.

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

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia:

Doctor:

CARLOS TOMAS ALBERTO BLANCO SPOSITO

Presidente

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P

Email: Notificacionesjudiciales@tigo.com.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@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.