



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025816513

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

Fecha Vie 25/07/2025 5:46 PM

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

ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM



RADICACION DE SALIDA No. 2025523265

Rad. 2025816513

Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: Solicitud de concepto y amparo urgente sobre respuesta incompleta de CLARO - Radicado SIC FACILITA:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, CRC), recibió la comunicación radicada en esta entidad bajo el número 2025816513, mediante la cual indica lo siguiente: "solicitar su ayuda y concepto respecto a la respuesta que he recibido de Claro a mi Recurso de Reposición en Subsidio de apelación (CUN 4488250000942078), en el marco de la reclamación que se adelanta ante la SIC (Radicado 25-319851-0)."

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.

Es de señalar que conforme a las funciones atribuidas a esta Entidad mediante el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC NO tiene competencia para resolver los recursos de reposición y en subsidio de Apelación. Se precisa que esta Comisión está facultada para expedir normas regulatorias, entre las cuales se encuentra el Régimen de Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (Resolución CRC 3066 de 2011, compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016), pero legalmente no tenemos competencia para vigilar, controlar o sancionar al proveedor de servicios por los motivos que expone en su comunicación.

Por lo anterior, de acuerdo con el RPU y el art 53 o 54 de la Ley 1341, los recursos de reposición respecto de los pronunciamientos de los PRTS los debe resolver la SIC y que en ese orden de ideas no tenemos competencia para pronunciarnos sobre el recurso en cuestión.

Finalmente, paralelo a esta comunicación damos traslado de su comunicación a la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para que, en el marco de sus competencias, conozca su solicitud y adelanten las acciones que estimen necesarias.

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

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia a:

Señores
Superintendencia de Industria y Comercio
Mail: contactenos@sic.gov.co

Señor
RODRIGO DE GUSMAO RIBEIRO
Representante Legal
COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A
Email: pqrstrasladogobierno@claro.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@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.