



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025817222

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>**Fecha** Lun 4/08/2025 3:18 PM**CC** ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM

RADICACION DE SALIDA No. 2025524404



Rad. 2025817222

Cod. 4000

Bogotá, D.C.

**ASUNTO:** Situación de la prestación del servicio de telefonía móvil en Beté cabecera municipal de Medio Atrato - Chocó.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC recibió la comunicación que dirige a al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la SIC, radicada bajo el número interno 2025817222, en la cual indica sobre las deficiencias en la prestación del servicio e indica que de acuerdo con las averiguaciones hechas por el despacho, la falta de señal telefónica y de datos obedece a la falta de combustible que de la planta que genera energía a la torre encargada de garantizar la conectividad.

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.

Inicialmente 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.

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.» (NFT)

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, tales como reportes de entidades responsables del suministro eléctrico.

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.

Es de indicar que en el marco del proyecto regulatorio «Revisión integral de las condiciones de calidad en servicios de telecomunicaciones», la CRC reafirmó que los operadores de telecomunicaciones «deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación (...)». Sin embargo, si existen circunstancias que impiden dicha prestación y estas cumplen con los criterios de fuerza mayor o caso fortuito, los operadores pueden argumentar la exoneración de su responsabilidad. No obstante, cada caso debe analizarse individualmente, y la carga de la prueba recae en el proveedor del servicio, quien debe demostrar que el evento en cuestión cumple con los requisitos de imprevisibilidad e irresistibilidad.

Al punto con lo anterior, en el acápite 10. Condiciones de disponibilidad para servicios fijos y móviles del documento de respuesta a comentarios¹⁰ del mencionado proyecto, se señaló lo siguiente:

«Es de precisar que la condición de caso fortuito y fuerza mayor debe atender a lo definido en el Código Civil y a la jurisprudencia que al respecto se halla emitido. Al punto, resulta preciso recordar el desarrollo tanto legal como jurisprudencial que en Colombia se ha dado de la institución jurídica de la fuerza mayor o caso fortuito, como un eximente de responsabilidad en el derecho de daños. En Colombia, la figura de fuerza mayor o caso fortuito fue definida legalmente por el artículo 1° de la Ley 95 de 1980, el cual subrogó el artículo 64 del Código Civil, disponiendo textualmente lo siguiente:

“Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto o que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.”.

En suma, se tiene entonces que la fuerza mayor o caso fortuito, por definición legal, es el imprevisto a que no es posible resistir, significando que el hecho constitutivo de tal debe ser, por un lado ajeno a todo presagio, por lo menos en condiciones de normalidad, y del otro, imposible de evitar, de modo que el sujeto que lo soporta queda determinado por sus efectos. Por ello cualquier hecho, por sorpresivo dificultoso que resulte, se diferencia a uno que inexorablemente reúna los mencionados presupuestos y, de contera, exima tanto la responsabilidad del actor como la reparación del daño causado».

Asimismo, en el acápite 8. Condiciones para servicios provistos a través de redes móviles – Comentarios generales, en relación con los temas de fuerza mayor y caso fortuito de dicho documento de respuestas a comentarios, se indicó «Por su parte, frente a la solicitud presentada por ASOMÓVIL, COMCEL y TIGO-UNE de incluir dentro de los días atípicos que podrán ser descontados de las mediciones, las situaciones de fuerza mayor, caso fortuito y hechos de un tercero, esta

Comisión considera pertinente acoger el comentario, por lo que se incluyó dicha excepción en diferentes apartes de la resolución. (...) Al punto, es importante tener en cuenta en todo caso que, en el marco de una eventual actuación administrativa por parte de la autoridad de vigilancia y control, las situaciones de fuerza mayor, caso fortuito y hecho de un tercero, deben ser probadas debidamente por parte del PRST, recordando en tal sentido que la etapa probatoria debe cumplir con los criterios de conducencia, pertinencia, utilidad y necesidad de la prueba (...)»

Respecto a los cortes de energía eléctrica podrían, en ciertos casos, ser considerados eventos de fuerza mayor o caso fortuito, si se demuestra que cumplen con los criterios de imprevisibilidad e irresistibilidad, pues la regulación no define de manera expresa qué situaciones pueden catalogarse como caso fortuito o fuerza mayor. En consecuencia, si el operador puede demostrar ante las entidades que ejercen vigilancia y control que la interrupción del servicio se debió a una causa ajena a su control y que no podía evitarse, no estaría obligado a prestar el servicio ni a cobrar por el tiempo de interrupción.

Es importante indicar que de acuerdo con el artículo 4° de la Ley 1341 de 2009, el Estado debe intervenir en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr, entre otros, el objetivo de promover la ampliación de la cobertura del servicio y garantizar el uso adecuado del espectro radioeléctrico, así como la reorganización del mismo, respetando el principio de protección a la inversión, asociada al uso del espectro. En este sentido, la Ley 1341 de 2009 ha puesto en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MINTIC- las competencias para definir, adoptar y promover las políticas, planes y programas tendientes a incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional, a las tecnologías de la información y las comunicaciones y a sus beneficios.

Así las cosas, y vista la competencia genérica del MINTIC en el asunto de su solicitud, le informamos que conforme al artículo 17 del Decreto 1064 de 2020, corresponde a la Dirección de Industria de Comunicaciones –dependencia del MINTIC- la específica función que eventualmente podría ayudar a promover el despliegue de infraestructura y la consecuente cobertura de los servicios de comunicaciones. Adicionalmente, el artículo 64 de la Ley 1341 de 2009 faculta al MINTIC para sancionar el incumplimiento de las obligaciones derivadas de las concesiones, licencias, autorizaciones y permisos, en este caso, de las condiciones de cobertura y planes de expansión que puedan estar estipulados en los respectivos contratos de concesión para la prestación de servicios de comunicaciones en la zona correspondiente que usted menciona.

Teniendo en cuenta que ya envió copia de su solicitud tanto al MinTIC como a la SIC, no lo volveremos hacer.

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

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@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.