



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025817330

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

Fecha Mar 5/08/2025 8:59 AM

CC ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM

RADICACION DE SALIDA No. 2025524506

Rad. 2025817330

Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: SOLICITUD DE VERIFICACIÓN E INTERVENCIÓN POR INTERRUPCIONES RECURRENTES DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES

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 2025817330, la cual versa sobre temas de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

«(...) 1. Realizar las verificaciones pertinentes sobre el cumplimiento de los estándares de calidad, continuidad y seguridad del servicio, conforme a la Ley 1341 de 2009, normas concordantes y las resoluciones vigentes.

2. Verificar si las estaciones instaladas en Cimitarra cuentan con respaldo energético y si su ausencia constituye una infracción.

3. Adoptar medidas administrativas o sancionatorias si se verifica incumplimiento por parte de los operadores.

Este requerimiento se realiza en función de la protección preventiva de los derechos fundamentales de la población, y agradezco de antemano la atención e intervención urgente ante esta problemática»

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

«1. Realizar las verificaciones pertinentes sobre el cumplimiento de los estándares de calidad, continuidad y seguridad del servicio, conforme a la Ley 1341 de 2009, normas concordantes y las resoluciones vigentes.

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.

- 2. Verificar si las estaciones instaladas en Cimitarra cuentan con respaldo energético y si su ausencia constituye una infracción.

RESPUESTA CRC

Sí, en el evento en que la falta de disponibilidad del servicio se genere por la falta de fluido eléctrico o el hurto de fibra óptica, los operadores deben demostrar dicho hecho ante las autoridades que ejercen funciones de inspección, vigilancia y control en materia de prestación eficiente y continua del servicio.

De acuerdo con el Artículo 2.1.12.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuando la interrupción del servicio es causada por un evento de fuerza mayor o caso fortuito, el operador no podrá cobrar por el tiempo en que el servicio estuvo interrumpido. Sin embargo, la carga de la prueba recae en el operador, quien debe demostrar que la causa de la interrupción fue ajena a su control y que cumplió con las acciones necesarias para mitigar el impacto en los usuarios.

Asimismo, 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 o registros de denuncias por hurto de infraestructura.

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.

3. Adoptar medidas administrativas o sancionatorias si se verifica incumplimiento por parte de los operadores.

RESPUESTA CRC

Se reitera lo indicado a lo largo de las respuestas otorgadas en el presente escrito, y es 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.

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 a la SIC, no lo volveremos hacer, sin embargo en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo damos traslado al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

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

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia: Rad. 2025817330

Señores

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC)

Email: minticresponde@mintic.gov.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.