



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025826448

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

Fecha Lun 10/11/2025 12:20 PM

Para CONTACTENOS@SIC.GOV.CO

CC ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM

RADICACION DE SALIDA No. 2025536821

📧 Rad. 2025826448

Cod. 4000

Bogotá,



ASUNTO: Insistencia y requerimiento CRC de actuación funcional y remisión formal conforme al art. 21 de la Ley 1755 de 2015 Radicados 2025823057 y 2025823543

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2025826448, en la cual realiza unas solicitudes, que serán atendidas más adelante.

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 los interrogantes planteados en su comunicación

«La presente insistencia busca que la CRC:

1. Ejercer de manera efectiva sus competencias funcionales de verificación, seguimiento y requerimiento de información al operador TIGO UNE – TIGO BUSINESS; o,
 2. En caso de mantener su posición de falta de competencia, remita formalmente y sin dilatación el expediente completo, con informe técnico, a la SIC, conforme al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
- (...)

IV. Solicitudes concretas

Con fundamento en lo anterior, insisto respetuosamente en que la CRC:

1. Revoque o corrija su respuesta contenida en el Oficio No. 2025823543 y ejerza sus funciones de verificación y requerimiento al operador TIGO UNE – TIGO BUSINESS, conforme al art. 22 de la Ley 1341 de 2009.
2. Requiera formalmente al operador, dentro del término de 5 días, para que remita a la CRC: o Copia completa del contrato suscrito. o Evidencia documental de las PQR y recursos tramitados (CUN, registros, logs, fechas y canales). o Justificación de la respuesta extemporánea y medidas adoptadas.
3. Elabore y expida informe técnico de verificación regulatoria, dejando constancia del incumplimiento normativo y de la configuración del Silencio Administrativo Positivo.
4. Remita formalmente a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el expediente completo, junto con el informe técnico de verificación, dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y al artículo 54 de la Ley 1341 de 2009.
5. Informe a esta parte, dentro de los cinco (5) días siguientes, sobre la actuación adoptada y, en caso de remisión, remita copia del oficio y del informe de traslado a la SIC.»

RESPUESTA CRC

Es de reiterar nuevamente lo indicado en la respuesta a los radicados bajo los números 2025823057 y 2025823543, y es 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 relación con la función de “Establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios.”, a cargo de la CRC en virtud del numeral 1° del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, es importante aclarar que si bien esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, y para orientar al usuario en la solución efectiva de sus inconvenientes, la CRC no posee facultades legales para controlar, vigilar o sancionar a operadores por los motivos que expone en su comunicación.

Es importante traer a colación lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, el cual dispone lo siguiente, en relación a los recursos de reposición y apelación:

«ARTÍCULO 54. Recursos. Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios. El recurso de apelación lo resolverá la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control en materia de usuarios. Las solicitudes de los usuarios, así como los recursos de reposición y apelación, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por el proveedor, o su interposición o recibo en la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control, respectivamente.

Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación.

Transcurrido dicho término, sin que se hubiere resuelto la solicitud o el recurso de reposición por parte del proveedor,

operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la solicitud, reclamación o recurso ha sido resuelto en forma favorable al usuario.

El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el proveedor lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que esta resuelva el recurso de apelación. Siempre que el usuario presente ante el proveedor un recurso de reposición, este último deberá informarle en forma previa, expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo».

En ese sentido, de acuerdo con el RPU y el art 53 o 54 de la Ley 1341, los recursos de reposición y apelación, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por el proveedor, o su interposición o recibo en la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control, respectivamente.

En ese orden de ideas, tal y como se indicó en las normas anteriormente transcritas la CRC no tiene competencia para realizar las gestiones que solicita en su comunicación, pues de conformidad con el Decreto 092 de 2022 "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias", dentro de las funciones que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otras tenemos:

«(...)

26. Velar en los términos establecidos por la ley y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten.

27. Resolver los recursos de apelación y queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

28. Reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas adecuadamente por los proveedores de servicios de telecomunicaciones dentro del término legal e imponer las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.

30. Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones. (...)»

Por lo anterior, la CRC NO cuenta con información para elaborar un informe técnico, ni mucho menos con la conformación de un expediente, pues dichas funciones recaen sobre la SIC, es dicha entidad actuando en el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, la llamada a solicitar y requerir información a los operadores en el marco de las gestiones que adelante por el presunto incumplimiento de la regulación expedida por la CRC.

Nuevamente le aclaramos que la SIC es la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control respecto de la protección de los usuarios de los servicios que integran el Sector TIC, y será dicha entidad que dentro de las facultades de vigilancia y control y dentro del marco de una investigación administrativa requiera la información que considere pertinente e imponga las sanciones a que haya lugar.

Igualmente se reitera que la CRC no cuenta con ningún tipo de información sobre las situaciones presentadas con el proveedor TIGO, sin embargo, es de indicarle que las diferentes solicitudes presentadas ante esta entidad por usted han sido remitidas a la SIC.

Finalmente, la CRC no podría revocar las respuestas otorgadas a usted, pues dichas respuestas fueron proyectadas en el marco de las competencias que el Legislador dio a la CRC, dentro de las que se está la expedición de normas de protección al usuario, por lo que nuestras competencias nos permiten es orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no tiene facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al operador.

Luego, se precisa que la información que la CRC pueda llegar a solicitar a los operadores en ejercicio de dicha función se hace con el fin de maximizar el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones, y expedir el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios de Comunicaciones.

Así pues, 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.

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

Proyectó: Luz Mireya Garzón Sánchez
Traslado por competencia: 2025826448

Señores
Superintendencia de Industria Comercio
Mail: contactenos@sic.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](#).

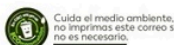
Cordial saludo,



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



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.