



Rad. 2025828126
Cod. 4000
Bogotá D.C.



Digitally signed by ANDRES
JULIAN FARIAS FORERO
Date: 2025.11.24 17:32:47 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2025538215
Fecha: 21/11/2025 5:02:41 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS
DE VALOR



ASUNTO: RECLAMACIÓN EMPRESA CLARO HOGAR URGENTE

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación que dirige a la SIC y radicada bajo el número 2025828126, mediante la cual indica lo siguiente:

*«Mi queja es porque desde hace dos días se viene presentando fallas en el servicio que me presta esta empresa, quitan los servicios hogar, ni internet, teléfono y televisión, principalmente **el que más utilizo Internet** y no se soluciona el mismo día. Soy una persona que trabaja desde casa, con internet fijo por cable de red, que alimenta un pc dado por la empresa, pero estas fallas tan recurrentes y el servicio intermitente me está afectando laboralmente, un día y hoy por cinco horas esto desde hace tres semanas y nadie responde ni informa nada; esto afecto el ans de tiempos de entrega de informes y reportes a los Clientes para los que trabajo, acarreándome sanciones, penalidades y procesos disciplinarios por los cuales, esto por no tener un óptimo servicio.*

(...)

Por eso solicito amablemente su ayuda en:

- *Ajuste monetario en mi factura y plan.*
- *Que funcionen los canales.*
- *que sean más corteses y amables en el servicio al cliente, no avisan nada.*
- *Solicito un servicio optimo, justo y continuo trabajo en casa y esto me causa inconvenientes con la empresa, pérdidas, llamados de atención, desplazamientos inesperados y buscar quien cuida mis hijos mientras me toca ir a la oficina, esto no solo para mí; si no para todos los miembros de mi casa.»*

Inicialmente es de aclarar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, 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 que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse 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

Continuación: RECLAMACIÓN EMPRESA CLARO HOGAR URGENTE

Contencioso Administrativo (CPACA)¹ según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y la legislación complementaria

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.

Ahora bien, tal y como se indicó inicialmente 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.

Por su parte 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 ejercicio de sus facultades legales, la Comisión, 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».

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".

¹ Ley 1437 de 2011. «Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución».

Continuación: RECLAMACIÓN EMPRESA CLARO HOGAR URGENTE

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.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con la factura, el artículo 5 de la Ley 1341 de 2009 dispone:

«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



Digitally signed by
ANDRÉS JULIAN FARIAS FORERO
Date: 2025-11-24
17:32:47 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 4 de 5

Continuación: RECLAMACIÓN EMPRESA CLARO HOGAR URGENTE

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».

De esta manera existe un régimen especial sobre el contenido de la factura y la posibilidad del usuario de presentar una reclamación por su contenido, a través de un recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de la facturación expedida y con la que no está de acuerdo, normas especiales cuya aplicación a la materia que regulan deben preferirse a las contenidas en la regla general establecida por el artículo 773 del Código de Comercio, modificado por el artículo 2 de la Ley 1231 de 2008.

Sin embargo, los operadores deben garantizar que los usuarios puedan acceder a información clara sobre las interrupciones del servicio y, en caso de que estas sean atribuibles al operador, aplicar las compensaciones correspondientes según lo dispuesto en el Anexo 2.1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Igualmente, le informo que, el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, contempla el derecho que los usuarios tienen de presentar una petición, queja o reclamo, el cual se transcribe a continuación:

«El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. En todo caso el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.

En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.

Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un *Código Único Numérico –CUN–, el



Digitally signed by
ANDRÉS JULIAN FARIAS FORERO
Date: 2025-11-24
17:32:47 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 5 de 5

Continuación: RECLAMACIÓN EMPRESA CLARO HOGAR URGENTE

cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-».

Con relación a la atención a los usuarios por los diferentes canales de atención, le informamos que, después de recibir atención por cualquiera de los canales del operador (oficinas, sitio web, línea telefónica, redes sociales u otros medios dispuestos), usted podrá calificar la atención recibida mediante una encuesta de satisfacción.

Este mecanismo permite conocer su percepción sobre la calidad del servicio prestado y contribuye a la mejora continua de los canales de atención.

Finalmente le informo que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las funciones de vigilancia y control respecto de la protección de los usuarios de los servicios que integran el Sector TIC.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en la medida en que ya envió copia de su solicitud a la SIC y al operador Claro no lo volveremos a hacer.

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

Cordialmente,

ANDRÉS JULIAN FARIAS FORERO
Firmado digitalmente por
ANDRÉS JULIAN FARIAS
FORERO
Fecha: 2025.11.24 22:15:00
-05'00'

ANDRÉS JULIAN FARIAS FORERO
Coordinador Relaciones con Grupos de Valor (E)

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez