



Rad. 2025828727
Cod. 4000
Bogotá D.C.



Digitally signed by
7BE14E866BF476A885DA
C4347CDD749
Date: 2025.11.27 12:03:26 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2025538741
Fecha: 26/11/2025 6:36:39 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS
DE VALOR



ASUNTO: FALTA DE SEÑAL

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación radicada bajo el número 2025828727, mediante la cual indica lo siguiente:

«Buenas, reciban un cordial saludo, mi nombre es Kevin Gómez, ciudadano colombiano, residente en el municipio de Pijiño del Carmen, magdalena.

Me dirijo a ustedes con el fin de informarles que en el municipio antes mencionado se ha presentado un problema con la señal de CLARO empresa de comunicaciones la cual lleva alrededor de 5 días sin total señal en todo el municipio la cual esta afectando a toda la comunidad en general, necesitamos una respuesta por medio de ustedes ya que son los veedores de nosotros, esto ha afectando el desarrollo general, muchas gracias por su atención.»

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 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.

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».



Digitally signed by
7BE14E8666BF476A885DAC4347CDD749
Date: 2025-11-27
12:03:26 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 2 de 4

Continuación: FALTA DE SEÑAL

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".

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.

Continuación: FALTA DE SEÑAL

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.

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

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.



Digitally signed by
7BE14E8666BF476A885DAC4347CDD749
Date: 2025-11-27
12:03:26 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 4 de 4

Continuación: FALTA DE SEÑAL

Teniendo en cuenta lo anterior, en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, corremos traslado de su solicitud a la SIC y al operador Claro, para que revisen la situación puesta a consideración de esta entidad,

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

Cordialmente,

ANDRES JULIAN

FARIAS FORERO

ANDRÉS JULIÁN FARIAS FORERO

Coordinador (E) Relaciones con Grupos de Valor

Firmado digitalmente por
ANDRES JULIAN FARIAS FORERO
Fecha: 2025.11.27 12:06:45 -05'00'

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia:

Señores:

Superintendencia de Industria y Comercio

Mail: contactenos@sic.gov.co

Doctor:

RODRIGO DE GUSMAO RIBEIRO

Representante Legal

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A

Email: pqrstrasladogobierno@claro.com.co