



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025828722

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

Fecha Vie 28/11/2025 4:36 PM

Para ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM

RADICACION DE SALIDA No. 2025539128

Rad. 2025828722

 Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN ART 23 CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES- SOLICITUD RESPONSABILIDAD SOBRE USO DE ZONAS COMUNES

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, CRC), recibió su solicitud que es dirigida al proveedor de redes y servicios CLARO, la cual fue radicada en esta entidad bajo el número 2025828722, en la cual solicita a dicho proveedor las siguientes peticiones:

- «1. Se solicita una inspección visual URGENTE en el conjunto a las redes existentes y su estado, así como las afectaciones a que hacemos referencia en fachadas y cubiertas (se anexan fotos). Esta inspección la debe hacer el coordinador de zona con la Administración, por lo que se debe acordar con anticipación.
- 2- Se realice una limpieza de cables sin uso de ductería de CLARO COLOMBIA, acomodación o cambio de canaletas.
- 3- Se proceda con la subsanación o reparación de daños a fachadas y cubiertas.
- 4- Se atienda el PQRS por daño de vehículo por causa de trabajos de operadores.
- 5- Se establezca un mecanismo de supervisión de trabajos de instalación de de servicio de telecomunicaciones con CLARO COLOMBIA.
- 6- Se cumpla de forma estricta con el reglamento interno de zonas comunes, entendiendo que el conjunto no es quien se lucra con el cobro del servicio de telecomunicaciones, que solo facilita el uso de áreas comunes para que el servicio llegue a los habitantes, que lo menos que puede hacer la empresa es cuidar las zonas comunes y cumplir con las medidas necesarias para la conservación.»

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.

Previo a referirnos sobre el 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 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 la normatividad 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 los mismos 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, en este caso del aplicable a las condiciones relativas al acceso y uso de las redes internas de telecomunicaciones, actividad respecto de la cual esta entidad ostenta competencias.

Realizada la anterior precisión, es oportuno mencionar que a esta Comisión sólo se le han otorgado dos competencias que podrían tener relación con el despliegue de infraestructura TIC: la primera de ellas consiste en resolver los recursos de apelación contra actos que se refieran a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones, y la segunda, expedir concepto en torno a la persistencia de barreras para el despliegue de infraestructura para servicios de comunicaciones en áreas determinadas de una entidad territorial.

Ahora bien, le comunicamos que mediante la Resolución CRC 3499 de 2011 compilada en el Título VIII de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Entidad definió las condiciones relativas al acceso y uso de redes internas de telecomunicaciones.

Así las cosas, nos vamos a referir a algunos aspectos puntuales en relación con su solicitud, nos permitimos aclararle que al tenor de lo dispuesto en el artículo 8.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta normatividad resulta aplicable al propietario, poseedor o tenedor de los bienes inmuebles en los cuales se encuentran ubicadas las redes internas de telecomunicaciones, y en general, "a la persona natural o jurídica encargada de su administración o facultada para ejercer actos de disposición sobre los mismos". Así mismo, el régimen de acceso y uso previsto en la mencionada resolución también disciplina a los proveedores de servicios de telecomunicaciones que requieren acceder y hacer uso de las redes internas de telecomunicaciones para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En tal sentido, la CRC ha hecho especial hincapié en especificar, que el mismo recae sobre la persona natural o jurídica encargada de su administración o facultada para ejercer actos de disposición sobre los inmuebles donde se encuentran ubicadas las redes internas de telecomunicaciones, con independencia del régimen de administración o gestión al cual se encuentren sometidos.

Por lo anterior, reiteramos que la CRC no tiene ninguna injerencia directa frente a la solicitud realizada en su comunicación, y teniendo en cuenta que ya envió directamente la solicitud a CLARO, no lo volveremos hacer.

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

Proyectado por: Luz Mireya Garzón

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

Andrés Julián Farías Forero

Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor (E)

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



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.