



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025828549

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

Fecha Vie 28/11/2025 5:22 PM

Para PQRSTRASLADOGOBIERNO@CLARO.COM.CO

CC ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM

RADICACION DE SALIDA No. 2025539178

Rad. 2025828549

 Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: Derecho de petición por fallas recurrentes en el servicio de telefonía y datos móviles en el municipio de San Jacinto, Bolívar

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, CRC), recibió su solicitud radicada bajo el número 2025828549, mediante la cual indica lo siguiente:

« A CLARO Colombia: a. Informar de manera clara las causas de las fallas recurrentes del servicio en San Jacinto. b. Explicar la capacidad, tipo y estado de la infraestructura instalada. c. Precisar si cuentan con sistemas de respaldo energético y, de no existir, justificar su ausencia. d. Presentar un plan de mejora inmediato, con fechas y acciones concretas. e. Informar si procederá la compensación económica a los usuarios afectados.

A la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC: a. Realizar una verificación técnica del servicio prestado por CLARO en el municipio. b. Determinar si existe incumplimiento del régimen de protección al usuario. c. Ordenar las medidas administrativas correspondientes.

A la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC: a. Analizar este caso como una afectación colectiva. b. Emitir los requerimientos técnicos necesarios dirigidos a CLARO.

Al Ministerio TIC: a. Intervenir como autoridad del sector para revisar el estado de la conectividad en San Jacinto. b. Solicitar informe técnico detallado a CLARO sobre cobertura, capacidad instalada y acciones correctivas».

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) 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.

Realiza 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.

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.

Es importante indicar que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones en adelante RPU expedido por esta Entidad se encuentra contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo link comparto a continuación: https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Por lo anterior, le informo 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.
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.

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 transcribo para su ilustración:

“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-.”.

Igualmente, le manifestamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo que nuestras competencias nos permiten 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 por los motivos que expone en su comunicación.

Finalmente, y respecto a los cortes de energía eléctrica podrían, en ciertos casos, ser considerados eventos de fuerza mayor o caso fortuito, si se demuestra que cumplen con los criterios de imprevisibilidad e irresistibilidad, pues la regulación no define de manera expresa qué situaciones pueden catalogarse como caso fortuito o fuerza mayor. En consecuencia, si el operador puede demostrar ante las entidades que ejercen vigilancia y control que la interrupción del servicio se debió a una causa ajena a su control y que no podía evitarse, no estaría obligado a prestar el servicio ni a cobrar por el tiempo de interrupción.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en la medida en que ya envío copia de su solicitud al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y a la SIC no lo volveremos a hacer.

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

Proyectó: Luz Mireya Garzón

Traslado por competencia:

Doctor:

RODRIGO DE GUSMAO RIBEIRO

Representante Legal

COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A
Email: pqrstrasladogobierno@claro.com.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

Andrés Julián Farías Forero

Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor (E)

atencioncliente@crcom.gov.co

Colle 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.