




RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025829035

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

Fecha Lun 1/12/2025 2:54 PM

Para NOTIFICACIONES@MINTIC.GOV.CO <NOTIFICACIONES@MINTIC.GOV.CO>;
BALCONESDESANESTEBAN2@GMAIL.COM <BALCONESDESANESTEBAN2@GMAIL.COM>

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM
<ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>

 10 archivos adjuntos (7 MB)

6722172.html; 6722173.pdf; 6722175.pdf; 6722176.pdf; 6722177.pdf; 6722178.pdf; 6722179.pdf; 6722180.pdf; 6722182.pdf;
Respuesta Email Firmado 2025829035 - 1122025.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2025539262

Rad. 2025829035

Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN ART 23 CONSTITUCIÓN NACIONAL

Respetada señora Bello,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, CRC), recibió su solicitud que es trasladada por el MinTIC y que es dirigida al proveedor de redes y servicios CLARO, la cual fue radicada en esta entidad bajo el número 2025829035, en donde solicita a dicho proveedor las siguientes peticiones:

« 1. Que su empresa como operador de telecomunicaciones revise las zonas comunes y retire el cable que ya no tienen conexión o adaptador sin servicio de pasillos o canaletas.

2. Para reparar las fachadas se habló con el contratista CONPAVICOL, y nos van ayudar destapando las canaletas y/o flanches para que ustedes pueden depurar y retirar el cableado que ya no usa y/o realizar nuevas instalaciones a fibra.
3. GARANTIZAR EL DERECHO A LOS USUARIOS DE RECIBIR SERVICIOS BÁSICOS, - EL SERVICIO DE INTERNET COMO SERVICIO PÚBLICO ESENCIAL SEÑALADO EN LA LEY 2108 DE 2021.
4. Agradezco por favor me indiquen fechas de trabajo de cuadrillas para coordinar con el contratista CONPAVICOL»

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.

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.

Ahora bien, en lo que refiere a garantizar el servicio de internet, le informamos 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

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.

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 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.

En este sentido, le aclaramos que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control respecto de las empresas de telecomunicaciones en Colombia.

Finalmente, y teniendo en cuenta que ya dirigió directamente su solicitud al proveedor de redes y servicios CLARO, no lo volveremos a 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,



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.