



Rad. 2025719883
Cod. 4000
Bogotá D.C.



<p>CRC Radicación: 2025539757 Fecha: 4/12/2025 3:18:54 P. M. Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR DE VALOR</p>

ASUNTO: Queja formal por deficiencias constantes y prolongadas en el servicio de telecomunicaciones

Respetado señor Olaya,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación radicada bajo el número 2025719883, mediante la cual presenta formal contra TIGO-UNE indicando lo siguiente:

«Durante los últimos meses, he venido experimentando: Interrupciones constantes del servicio. Caídas prolongadas de la señal, tanto en zonas rurales como urbanas. Baja calidad en la velocidad de internet y conectividad. Dificultad para acceder a llamadas, mensajes y datos móviles. Falta de soluciones efectivas a pesar de reportes previos al servicio técnico. Estas fallas afectan directamente actividades laborales, educativas, comerciales y de seguridad personal, especialmente para quienes dependen del servicio para la vida diaria.»

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

De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico 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 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 vigente.

Una vez aclarado lo anterior, de conformidad con la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC 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

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
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025-12-04
15:33:00 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 2 de 4

Continuación: Queja formal por deficiencias constantes y prolongadas en el servicio de telecomunicaciones

y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora.

En esta línea, el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, establece que la CRC debe expedir el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios. En cumplimiento de dicha disposición, la Comisión, expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU), contenido en el Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016²,

Por su parte, el numeral 3 de dicha ley da la facultad a la CRC 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. De igual manera, en ejercicio de sus facultades legales, la Comisión, estableció el régimen de calidad para los servicios de comunicaciones, el cual se encuentra compilado en el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Sin embargo, si bien esta Entidad define las condiciones de calidad de los servicios de comunicaciones, es el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el encargado de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones incluido lo correspondiente al cumplimiento de las disposiciones relacionadas con el régimen de calidad mencionado. En cuanto al RPU, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las mencionadas 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, de conformidad con el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos traslado a dichas entidades, para que en ejercicio de sus competencias revisen su solicitud.

Sin perjuicio de lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el RPU, el usuario podrá encontrar las áreas geográficas en que existe cubrimiento de los operadores de servicios móviles, a través de mapas de cobertura disponibles en sus páginas web y si el servicio no es prestado en las áreas informadas por el operador, el usuario podrá dar terminación al contrato. En tal caso, el operador deberá devolver los pagos realizados, siempre y cuando el usuario no haya utilizado el servicio en otras zonas geográficas.

² La Resolución CRC 5050 de 2016 puede ser consultada en cuyo texto puede ser consultado en el siguiente enlace: https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025-12-04
15:33:00 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 3 de 4

Continuación: Queja formal por deficiencias constantes y prolongadas en el servicio de telecomunicaciones

De igual manera, 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».

De igual manera, 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 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 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.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025-12-04
15:33:00 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 4 de 4

Continuación: Queja formal por deficiencias constantes y prolongadas en el servicio de telecomunicaciones

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-.

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

Cordialmente,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC)
Email: minticresponde@mintic.gov.co

Señores:
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)
Email: contactenos@sic.gov.co