



Rad. 2025830531
Cod. 4000
Bogotá D.C.



CRC
Radicación: 2025541383
Fecha: 17/12/2025 3:08:17 P. M.
Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

ASUNTO: QUEJA POR COBROS ABUSIVOS, SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA Y MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Respetado señor Gómez;

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación que es trasladada por la Personería de Montería y radicada bajo el número 2025830531, mediante la cual presenta queja contra la empresa CABLETELCO IMPAR – TV- S.A.S. indicando lo siguiente:

1. Que se investiguen los cobros abusivos realizados por la empresa.
2. Que se verifiquen los días sin prestación del servicio desde el 10 de noviembre.
3. Que se ordene el ajuste y devolución correspondiente por los días no prestados.
4. Que se ordene la adecuada facturación física o digital.
5. Que se tomen las medidas sancionatorias necesarias frente a las prácticas abusivas.

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 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.

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: 2025-12-17
15:52:12 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 2 de 5

Continuación: QUEJA POR COBROS ABUSIVOS, SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA Y MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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.

Inicialmente, le informo que dentro de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de comunicaciones, tenemos el indicado en el numeral 2.1.2.1.2 del artículo 2.1.2.1 de la resolución CRC 5050 de 2016, el cual señala que el usuario debe *"Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente"*.

Así que, cualquier servicio que el proveedor ofrezca a sus usuarios debe ser informado de forma clara, para que el usuario conozca todas las condiciones de lo ofrecido y no tenga sorpresas por cobros que previamente no han sido aceptados e informados.

Así mismo, le informamos que, de acuerdo con el Principio de Libre Elección, en todo momento es el usuario, quien, única y exclusivamente, debe elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio y, en ningún caso, el operador podrá presumir su voluntad o consentimiento.

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: 2025-12-17
15:52:12 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 3 de 5

Continuación: QUEJA POR COBROS ABUSIVOS, SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA Y MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Así mismo, le informamos que el operador no puede cobrar servicios no prestados, ni tarifas, ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario en el contrato que ha firmado.

Por su parte, le informamos que el usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Cuando el usuario no cumple esta obligación, el operador podrá suspender el servicio y, si lo hace, debe suspender la facturación del mismo.

El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes. Si el contrato tiene una cláusula de permanencia mínima vigente durante la suspensión del servicio, el operador sólo le puede cobrar los valores asociados a dicha cláusula.

Ahora bien, si el usuario no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de la línea de atención telefónica.

Adicionalmente, le informamos que el usuario debe recibir su factura como mínimo cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago oportuno. Este decidirá si quiere recibir la factura a través de medio físico o electrónico.

Si el usuario no elige el medio, la factura será enviada a través de un medio electrónico. En el momento de la contratación del servicio, el operador debe informarle al usuario el canal específico a través del cual realizará el envío de la factura. El usuario en cualquier momento podrá solicitar, sin costo, la entrega impresa de la factura.

Recuerde que el periodo de facturación equivale a un (1) mes y su correspondiente factura se entrega una vez pasado dicho tiempo durante el periodo de facturación siguiente. Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participan terceros operadores (Por ejemplo, larga distancia, llamadas móviles desde fijo, Roaming internacional, contenidos y aplicaciones), el operador debe facturar estos consumos máximo dentro de los tres (3) periodos de facturación siguientes.

Tenga en cuenta que, si el usuario no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador. En todo caso, podrá solicitar la información correspondiente a su factura a través de la línea de atención telefónica. Cuando el usuario no pague en la fecha exacta de pago oportuno, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.

De igual forma le indico que, 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.

Continuación: QUEJA POR COBROS ABUSIVOS, SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA Y MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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.



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2025-12-17
15:52:12 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Página 5 de 5

Continuación: QUEJA POR COBROS ABUSIVOS, SUSPENSIÓN INJUSTIFICADA Y MALA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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-.

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

Cordialmente,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

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

C.C.

Personería de Montería

Email: contacto@personeriamonteria.gov.co