



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025720915

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

Fecha Mié 17/12/2025 5:26 PM

Para JIMMY.ROJ@GMAIL.COM <JIMMY.ROJ@GMAIL.COM>; PQRSTRASLADOGOBIERNO@CLARO.COM.CO
<PQRSTRASLADOGOBIERNO@CLARO.COM.CO>; CONTACTENOS@SIC.GOV.CO
<CONTACTENOS@SIC.GOV.CO>

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

 3 archivos adjuntos (3 MB)

6754938.pdf; 6754940.pdf; Respuesta Email Firmado 2025720915 - 17122025.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2025541494

Rad. 2025720915

Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: SUS INCONVENIENTES CON CLARO

Respetado Señor Rojas,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, CRC), recibió su solicitud radicada en esta entidad bajo el número 2025720915, mediante la cual indica lo siguiente:

«El día martes 25 de noviembre de 2025 (aproximadamente), se realizó la instalación de servicios Claro en el inmueble ubicado en La Reserva de Sopó 2, Torre 3, Apto 202, municipio de Sopó. Durante el procedimiento, el técnico instalador retiró arbitrariamente y sin autorización el cableado coaxial blanco perteneciente a la infraestructura del edificio (antena comunal TDT) para facilitar el paso de la fibra óptica. Esta acción dejó inhabilitada la señal de televisión abierta en uno de los televisores, el cual depende de dicha antena comunal al no recibir señal con antenas de interior.

El 29 de noviembre reporté el daño al vendedor (+57 322 2938909) y al instalador ((311) 205 3068). El técnico admitió vía chat haber retirado el cable bajo la suposición errónea de que no estaba en uso. Se comprometió a reparar el daño el lunes 1 de diciembre. Sin embargo, incumplió la cita.

Posteriormente, reprogramó la visita en múltiples ocasiones alegando problemas de movilidad o delegando a terceros, sin presentarse nunca en el domicilio.

A fecha de hoy, tras más de una semana de insistencia y promesas incumplidas ("hoy queda eso al día", "ya va un compañero"), el daño a la infraestructura interna del apartamento persiste. El área comercial tampoco ha brindado una solución efectiva. Solicito la visita técnica inmediata para la restitución del cableado de TDT dañado por su operario, sin costo alguno».

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.

Ahora bien, previo a hacer referencia al 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 (CPACA) 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 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.

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.

Sobre el particular es de indicar que la CRC expidió el RITEL – Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones, el cual indica que todos aquellos proyectos que antes de la entrada en vigencia del RITEL (1 de julio de 2019), los cuales tuvieran etapa de promoción y preventas incluyendo algún tipo de relación comercial como preventa o contrato fiduciario, se encuentra exentos del cumplimiento del RITEL tal cual se expresa en el artículo 8.2.1.2 de la resolución 5050 de 2016.

“ARTÍCULO 8.2.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones -RITEL- aplica a todos aquellos inmuebles que estén sometidos al régimen de copropiedad o propiedad horizontal establecido en Colombia por la Ley 675 de 2001 o las normas que la modifiquen, sustituyan o complementen, cuyo uso sea vivienda, y que a la fecha de exigibilidad de este reglamento (1 de julio de 2019) no cuenten con licencia de construcción como obra nueva, o no hayan iniciado la etapa de preventa de cualquier proyecto constructivo..”

Así mismo, los proyectos o edificaciones de carácter residencial que hayan sido construidas posterior a la entrada en vigencia el reglamento, están en obligatorio cumplimiento de las condiciones técnicas del RITEL, así mismo, si este es el caso señalado en su comunicación.

Ahora bien, de acuerdo con el numeral 6.1 alcance del régimen de inspección control y vigilancia del

reglamento, de la Resolución compilatoria 5050 de 2016, se encuentra en cabeza de la SIC la competencia de vigilar la construcción y el óptimo funcionamiento de la infraestructura soporte y la red TDT, tal y como se ilustra a continuación:

Los constructores responsables del diseño e instalación de la infraestructura soporte de la red interna de telecomunicaciones y de la red para el acceso al servicio de TDT, cuyo control corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), deben estar inscritos en el Registro Único de Productores e Importadores (RUPI) y actualizar la información correspondiente.

Por lo anterior, en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos traslado de su solicitud a la SIC y al proveedor de redes y servicios CLARO.

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

Proyectado por: Luz Mireya Garzón

Traslado por competencia:

Señores
Superintendencia de Industria Comercio
Mail: contactenos@sic.gov.co

Doctor:
RODRIGO DE GUSMAO RIBEIRO
Representante Legal
COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A
Mail: 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,



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.