

Rad. 2025831054  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.



CRC

Radicación: 2026501032  
Fecha: 16/01/2026 9:57:07 A. M.  
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

## REF: Petición a Claro - Comcel

Estimado señor Rueda:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con el número de radicado 2025831054, en la cual nos pone en conocimiento sobre los inconvenientes presentados con el operador CLARO sobre un mensaje de voz cuando realiza llamadas hacia números de otros operadores.

Inicialmente, la CRC considera pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al ser conceptos emitidos por autoridades administrativas.

De igual manera, le informamos que la CRC es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional con independencia administrativa, técnica, patrimonial y presupuestal, con personería jurídica, que forma parte del sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, 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 servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Frente a su inquietud, el mensaje de voz que hace alusión en su comunicación fue diseñado como un mecanismo de contención de costos de incertidumbre que debían implementar los operadores móviles dentro de un ambiente de portabilidad numérica móvil. El objetivo de este era notificar al usuario la identificación de llamadas con destino a números portados hacia las redes de otros proveedores, antes del establecimiento de las mismas.

<sup>1</sup> «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.»

Ahora bien, mediante la Resolución CRC 5929 de 2020, la Comisión, atendiendo las condiciones del mercado de ese momento, principalmente por la tendencia a la oferta de planes tarifarios con minutos a todo destino sin un diferencial de precio entre las llamadas a otros operadores, consideró que el mecanismo ya había cumplido con el objetivo para el cual fue diseñado y procedió con su eliminación de la normativa. Por lo anterior, el mensaje de voz no debería desplegarse.

Por otro lado, de acuerdo con su comunicación, al parecer usted ha presentado un derecho de petición ante CLARO, por lo que es importante que tenga en cuenta que el operador debe dar respuesta a su Petición, Queja, Reclamo o Recurso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación y proceder a notificarle lo decidido.

Si la respuesta dada por el operador a su Petición, Queja, Reclamo o Recurso no es satisfactoria, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió tal respuesta, usted podrá solicitarle a su operador que revise nuevamente su reclamación o Petición, Queja, Reclamo o Recurso mediante un recurso (esto se denomina Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación). Usted puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención salvo que el operador haya informado previamente el medio digital de recepción de su solicitud. En todo caso podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.

En caso de que el operador no cambie de parecer e insista en su respuesta, este deberá remitir su Petición, Queja, Reclamo o Recurso a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta Entidad tome la decisión final sobre su caso.

Finalmente lo invitamos a consultar el link: <https://www.crcm.gov.co/es/micrositios/comunicados-como-es>, donde podrá encontrar un espacio con herramientas para conocer sus derechos como usuario de los servicios de comunicaciones.

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

Cordial saludo,

**MARIANA SARIMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Julián Farías

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto