

Rad. 2025831392
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2026502508
Fecha: 27/01/2026 8:37:41 A. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

ada

REF: Respuesta a su solicitud «Revisión aumento de tarifas Movistar - Comunidad de Melgar, Tolima»

Estimados Señores,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibido de la comunicación trasladada a esta entidad por parte de la Presidencia de la República de Colombia¹ la cual fue radicada en esta entidad bajo el número 2025831392, mediante la cual se solicita información respecto al asunto de la referencia.

En tal sentido, a continuación, la CRC procederá a dar respuesta a su petición en el siguiente orden:

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder su inquietud, consideramos 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 -CPACA²- 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.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

¹ Con radicado OFI25-00250464 / GFPJ

² «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
7BE14E8666BF476A885DAC4347CDD749
Date: 2026-01-27
17:13:40 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su solicitud «Revisión aumento de tarifas Movistar - Comunidad de Melgar, Tolima»

Página 2 de 6

2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de consulta, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones». A su turno, esta misma norma estableció que 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 comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través del artículo 22 de la Ley en comento, las funciones respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora.

De manera especial, el artículo 53 de la mencionada ley establece que el régimen jurídico de protección a los usuarios en los servicios de comunicaciones se rige por la regulación de la CRC y en lo no previsto por esta, por el régimen general de protección al consumidor. Esta disposición reconoce derechos básicos como recibir atención adecuada, presentar peticiones y reclamaciones con respuesta oportuna, elegir y cambiar libremente al proveedor y acceder a información clara, veraz, suficiente y comprobable entre otros.

Adicional a lo anterior, es importante precisar que, conforme al marco normativo vigente, la CRC no ejerce funciones de inspección, vigilancia, control ni sanción sobre los operadores de telecomunicaciones. Estas competencias corresponden, por una parte, al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), que de acuerdo con lo establecido en el numeral 11 del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, es la entidad encargada de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con la Ley.

Por otra parte, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), según lo establece el numeral 26 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, está facultada para investigar y sancionar las posibles infracciones al régimen de protección de los usuarios y a las normas sobre la prestación de los servicios de telecomunicaciones.



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

3. Sobre la consulta propiamente dicha

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación, se atenderán los requerimientos puestos en conocimiento de esta Entidad, por los cuales; La Comunidad de Melgar, Tolima, solicita respetuosamente a las entidades mencionadas que, en el marco de sus competencias, revisen la actuación de Movistar frente al aumento de tarifas y la modificación de los planes prepago, evalúen el impacto social de dichas medidas y adopten las acciones necesarias para garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

Asimismo, en la solicitud se indica que se presentan inconvenientes en la prestación de los servicios, relacionados con la cobertura, el acceso a internet y fallas en la calidad de las llamadas.

Respuesta CRC:

En atención a las situaciones planteadas respecto **al incremento de tarifas y la modificación de los planes prepago** por parte de la empresa Movistar en el municipio de Melgar, Tolima, la CRC se permite manifestar lo siguiente:

En relación con el incremento de tarifas de los servicios, la CRC precisa que, conforme a lo dispuesto en la Sección 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 2.1.2.1, numeral 2.1.2.1.2, reconoce como derecho de los usuarios lo siguiente:

«ARTÍCULO 2.1.2.1. DERECHOS. Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de los demás establecidos en el presente Régimen:

(...)

2.1.2.1.2. Conocer, de manera clara y accesible, las tarifas de los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios que no han sido antes aceptados por él.

Esto incluye incrementos tarifarios que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que, encontrándose dentro de dichos límites, no fueron informados previamente.»

Por otra parte, la Sección 10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en su artículo 2.1.10.2, establece como condición para la prestación del servicio el cumplimiento de lo relacionado con las tarifas, indicando lo siguiente:

«ARTÍCULO 2.1.10.2. TARIFAS. En el contrato debe indicarse claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, indicando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación. Estas modificaciones únicamente aplican una vez se den a conocer al usuario, para esto deberá ser informado del incremento por la misma vía en que recibe su factura, al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación, inmediatamente anterior al periodo en que será aplicada la modificación.

En caso de que la nueva tarifa no se ajuste a sus necesidades o posibilidades, el usuario podrá terminar el contrato, pagando las sumas que adeude.

Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.»

Es decir que el contrato celebrado entre el usuario y el operador debe contener de manera expresa las tarifas aplicables al servicio, así como las condiciones bajo las cuales estas podrán ser modificadas. Dicho instrumento contractual deberá incluir, como mínimo, los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación correspondientes.

Previo a la aplicación de cualquier ajuste tarifario, el operador se encuentra obligado a informar al usuario con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles respecto de la finalización del ciclo de facturación en curso, utilizando el mismo medio por el cual se remite la factura.

En caso de que la nueva tarifa no resulte acorde con las necesidades o posibilidades del usuario, este podrá ejercer el derecho a la terminación del contrato, debiendo cancelar únicamente los valores pendientes a la fecha de terminación.

Por su parte, si el operador efectúa un incremento por fuera de lo estipulado en el contrato y sin contar con la autorización del usuario, este último podrá dar por terminado el contrato sin que le sean exigibles valores asociados a cláusulas de permanencia mínima.

Se precisa que, en el ordenamiento jurídico colombiano, los operadores gozan de libertad para la fijación de precios al usuario³. La CRC únicamente interviene en la determinación de tarifas en aquellos eventos en los que se evidencie ausencia de competencia, fallas en el mercado o incumplimiento de los estándares de calidad previstos en la normativa aplicable.

Respecto a su solicitud sobre **la modificación de los planes prepago** por parte de la empresa Movistar, se informa que las tarifas de los servicios móviles en modalidad prepago son determinadas directamente por cada operador, en el marco del régimen de libertad tarifaria establecido por la Ley 1341 de 2009. Por lo anterior, y dado que la CRC no es la entidad competente para resolver la situación planteada, se procederá a trasladar su requerimiento a la empresa prestadora del servicio para que sea resuelta la situación planteada en el requerimiento.

En relación con los inconvenientes mencionados en su solicitud, asociados a **la cobertura, el acceso a internet y la calidad de las llamadas**, le informamos que en el Título II, capítulo 1, Sección 1, artículo 2.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecen los principios que

³ Ley 1341 de 2009 - «Artículo 23: Regulación de precios de los servicios de telecomunicaciones. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley».



Digitally signed by
7BE14E8666BF476A885DAC4347CDD749
Date: 2026-01-27
17:15:40 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su solicitud «Revisión aumento de tarifas Movistar - Comunidad de Melgar, Tolima»

Página 5 de 6

orientan el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. En particular, el numeral 2.1.1.2.3 consagra el principio de calidad, que impone a los operadores la obligación de garantizar la prestación de los servicios de manera continua, eficiente y conforme con los niveles de calidad definidos por la CRC.

Este principio también abarca el cumplimiento de los estándares relacionados con la atención al usuario, conforme a lo dispuesto en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios.

Es pertinente señalar que el Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece las exigencias definidas por la CRC para todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que ofrecen servicios al público.

Asimismo, se precisa que el objetivo del régimen de calidad dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016 consiste en:

«ARTÍCULO 5.1.1.2. OBJETO. El régimen de calidad definido en el CAPÍTULO I TÍTULO V establece: i) los requisitos de calidad aplicables a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales deben ser medidos y reportados por parte de los PRST, ii) las condiciones para incentivar la mejora continua de la calidad del servicio ofrecida a los usuarios, y iii) la metodología para la realización de mediciones técnicas orientadas a conocer la calidad del servicio experimentada por el usuario.»

Finalmente, se informa que la presente comunicación se remite al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), a fin de que, en el marco de sus funciones y competencias, emita la respuesta de fondo correspondiente.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a realizar cualquier aclaración al respecto.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Karen Méndez
Revisó: Alejandra Arenas Pinto

Doctora.

DORIS REINALES MENDOZA

Directora de Industria de Comunicaciones

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Correo: minticresponde@mintic.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278



Digitally signed by
 7BE14E8666BF476A885DAC4347CDD749
 Date: 2026-01-27
 17:13:40 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su solicitud «Revisión aumento de tarifas Movistar - Comunidad de Melgar, Tolima»

Página 6 de 6

Doctora.

TATIANA MARCELA LUQUE LOZANO

Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Correo: tluque@sic.gov.co notificacionesjud@sic.gov.co

Señor

FABIÁN ANDRÉS HERNÁNDEZ RAMÍREZ

Representante Legal

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC

regulación.colombia@telefonica.com; notificacionesjudiciales@telefonica.com



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
 Línea gratuita nacional 018000 919278