



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2026802564

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

Fecha Vie 6/02/2026 4:51 PM

Para CESARVALDES3@GMAIL.COM <CESARVALDES3@GMAIL.COM>; MINTICRESPONDE@MINTIC.GOV.CO
<MINTICRESPONDE@MINTIC.GOV.CO>

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

 5 archivos adjuntos (3 MB)

6839363.html; 6839364.pdf; 6839365.pdf; 6839366.pdf; Respuesta Email Firmado 2026802564 - 6022026.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2026504324

Rad. 2026802564

Cod. 4000

Bogotá,



ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN

Respetado Señor Valdés:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación que es trasladada por la Superintendencia de Industria y Comercio, radicada bajo el número 2026802564, en la cual indica lo siguiente:

«Muy buenos días. La presente es con el fin de buscar desde la superintendencia la posibilidad de generar un poco más de accesibilidad a los servicios de telefonía y navegación que prestan los diferentes operadores en sus planes pospago, ya que estos en línea aparecen con paquetes muy altos en navegación y en costo, pero muchos usuarios quisiéramos tener la posibilidad de adquirir planes más pequeños al menos de 20 Gigas en adelante teniendo en cuenta que en muchos lugares no se cuenta con la velocidad deseada y por tal razón somos obligados a conectarnos constantemente a una red wifi aunque se tenga plan. Así mismo no vemos la necesidad de tener planes con altas gigas. Muchas gracias y ojalá desde esta entidad se puedan hacer llegar estas propuestas que nos permite

tener más inclusión desde la conectividad.».

Inicialmente, 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.

Previo a orientarle sobre su solicitud, es pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 del 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta. Con el fin de orientarle frente a su caso, le informamos que la CRC expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. De esta forma, le manifestamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo que nuestras competencias nos permiten orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no tiene facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al operador.

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.

En este sentido, damos traslado de su solicitud al MinTIC.

Sin perjuicio de lo anterior, le indicamos que el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU). En este contexto, el artículo 2.1.1.2 destaca como principio orientador la libertad de elección que tienen los usuarios para seleccionar tanto el operador como los planes para acceder a los servicios, el cual señala:

2.1.1.2.2. Libre elección. En todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio. En ningún caso se puede presumir su voluntad o consentimiento.

Así mismo, le informamos que en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones no pueden incluirse disposiciones que establezcan límite alguno de los derechos o generen obligaciones adicionales a las descritas en el Régimen de Protección a Usuarios de Telecomunicaciones. De manera particular el artículo 2.1.3.1 establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 2.1.3.1. CONTENIDO PROHIBIDO. En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no pueden incluirse disposiciones que establezcan límite alguno de los derechos o generen obligaciones adicionales a las descritas en el presente Régimen. De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que:

(...)

2.1.3.1.2. Limiten el derecho del usuario a elegir libremente los operadores, planes, servicios y equipos; o establezcan acuerdos de exclusividad.

(...)

2.1.3.1.4. Impliquen la renuncia a alguno de los derechos como usuario.

(...)

2.1.3.1.6. Impidan que el usuario termine el contrato o sea indemnizado cuando el operador incumpla sus obligaciones.

2.1.3.1.7. Permitan el cobro de sanciones, compensaciones o indemnizaciones cuando el usuario dé por terminado el contrato.

(...)

Cuando en el contrato o en cualquier otro documento que suscriba el usuario, se encuentre alguna de estas disposiciones o cualquiera prohibida por el Estatuto del Consumidor, las mismas no tendrán efecto alguno."

Por su parte, 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.

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.

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.

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia:

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