



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2026803825

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

Fecha Lun 23/02/2026 5:24 PM

Para ALEJO_JULIO755@OUTLOOK.COM <ALEJO_JULIO755@OUTLOOK.COM>; 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 (1 MB)

6865873.html; 6865874.pdf; Respuesta Email Firmado 2026803825 - 23022026.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2026506242

Rad. 2026803825

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



REF: Queja por restricción en venta de recargas prepago de 20000 pesos Movistar

Respetados señores,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones acusa recibo de la comunicación que dirige a Movistar y copia la Personería y Defensoría del Tolima, radicada bajo el número 2026803825, mediante la cual narra una serie de hechos fácticos, por los inconvenientes generados con múltiples comercios que operan como puntos autorizados de recargas y pagos de servicios, entre ellos establecimientos afiliados a Efecty, Gaga y otros multiservicios, que se están negando a realizar recargas prepago por valor de \$20.000 manifestando los comerciantes que dicha limitación corresponde a directrices de la empresa Movistar.

Con el ánimo de dar respuesta a su petición, es importante aclarar que, de conformidad con las leyes 1341 de 2009 y 1369 de 2009, modificadas 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, así como de las diferentes clases de servicios postales.

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.

En primer lugar, es de mencionar que la Ley 1369 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, establece el régimen general de prestación de los servicios postales y determina las competencias de las entidades encargadas de la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Así mismo, establece las condiciones y requisitos para la prestación de servicios postales por parte de los operadores postales, en tanto que la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, es la entidad facultada para vigilar, controlar y velar por el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias establecidas en favor de los usuarios, así pues la CRC no tiene competencia para pronunciarse sobre aspectos puestos a consideración en su comunicación.

Por su parte, en ejercicio de sus facultades regulatorias, esta Comisión ha expedido medidas regulatorias de carácter general relacionadas con los parámetros, indicadores y metas de calidad para los servicios postales y el Régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, las cuales se encuentran compiladas en el Título II, Capítulo 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Finalmente, como fue indicado anteriormente la CRC no ostenta facultades o competencias, para realizar la inspección, vigilancia y control de los operadores postales, pues es el MinTIC el que ostenta dichas facultades, y la SIC en lo que tiene que ver con la protección de los servicios de comunicaciones.

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 para que en ejercicio de sus facultades revise su solicitud.

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:

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones
Superintendencia de Industria y Comercio
Mail contactenos@sic.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 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.