



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2026806760

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

Fecha Lun 06/04/2026 3:10 PM

Para JUJOISPA@GMAIL.COM <JUJOISPA@GMAIL.COM>; CONTACTENOS@SIC.GOV.CO
<CONTACTENOS@SIC.GOV.CO>; JEFATURASEGUNDAINSTANCIA.CO@TELEFONICA.COM
<JEFATURASEGUNDAINSTANCIA.CO@TELEFONICA.COM>

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

 2 archivos adjuntos (2 MB)

6929658.html; Respuesta Email Firmado 2026806760 - 6042026.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2026511188

Rad. 2026806760

Cod. 4000

Bogotá,



ASUNTO: Ampliación de información 196. Restablecimiento de la línea 318 7782 341

Respetado Señor Isaza:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación que es dirigida a varias entidades, y radicada bajo el número 2026806760, en la cual solicita el restablecimiento de la línea 318 7782 341 y puntualmente solicita lo siguiente:

- « 1. Solicito a la Comisión de Regulación de las Comunicaciones que obligue a Movistar a restablecer la línea 318 7782 341.
2. Solicito a la Fiscalía General de la Nación que anexe la presente solicitud a la investigación en curso, porque la desaparición de la mencionada línea tendría relación con las denuncias por presunta pederastia VIP. Ampliaciones 78 y 98.
3. Solicito a la Procuraduría General de la Nación que garantice la debida gestión de la presente.»

Inicialmente le informamos que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones en adelante RPU expedido por esta Entidad se encuentra contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo link comparto a continuación:
https://normograma.crc.com.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

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 (CPCACA) 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.

Ahora bien, en relación a sus interrogantes es de señalar que el RPU se ocupa en la Sección 25 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de todo lo concerniente a trámites de peticiones, quejas, reclamos o recursos y medios de atención, que los usuarios de los servicios de comunicaciones presentan a los proveedores de redes y servicios.

Así las cosas y con el fin de atender su solicitud, 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 transcribo para su ilustración:

“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-.”

Por su parte y en lo que tiene que ver con la respuesta que debe dar el proveedor de redes y servicios a sus usuarios, a las peticiones, quejas y reclamos, el artículo 2.1.24.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, indica lo siguiente:

“El operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó. En caso que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.”

En lo que tiene que ver el contenido de las decisiones resueltas por los proveedores, el artículo 2.1.24.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, precisa que “Cuando un operador resuelva una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), la decisión deberá contener: a. El resumen de los hechos en que se soporta la PQR, b. La descripción de las acciones adelantadas por el operador para verificar los hechos presentados por el usuario, c. Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión y d. Si procede recurso y el plazo que tiene para presentarlo.

La decisión del operador en relación con la PQR le será enviada al usuario a través de un canal digital el cual le deberá ser previamente informado, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó”.

Por último, le informo que el regulador ha definido la existencia de planes tanto prepago como pospago en las reglas de prestación de los servicios de comunicaciones. Así el artículo 2.1.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, determina: “Son modalidades de pago de los servicios de comunicaciones, las siguientes:

2.1.1.3.1. Modalidad prepago: Caso en que el usuario, a través de recargas o mecanismos similares, cuenta con un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas. Cada consumo realizado (llamada, sesión de datos, SMS, televisión, etc.) será descontado de dicho saldo.

2.1.1.3.2. Modalidad pospago: Caso en que el usuario, con ocasión de la celebración de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, accede a una capacidad determinada o determinable de servicios, pagando un cargo fijo de manera periódica, aunque este sea anterior al uso efectivo de los servicios.”

De esta manera el régimen regulatorio autoriza a los prestadores del servicio de comunicaciones ofrecer a sus usuarios las modalidades de pago prepago, en que el usuario cuenta con un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador saldo que después de cada consumo realizado (llamada, sesión de datos, SMS, televisión, etc.) será descontado; y servicios pospago en que el usuario con ocasión de la celebración de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, accede a una capacidad determinada o determinable de servicios, pagando un cargo fijo de manera periódica. Se resalta que en la modalidad pospago, el prestador de servicios de comunicaciones puede realizar el cobro periódico con anterioridad a la prestación efectiva del servicio en los términos de la norma transcrita.

Ahora bien y dado que la CRC no tiene funciones de control, vigilancia o sanción sobre los operadores de servicios de comunicaciones, en caso de que un usuario considere que un operador no esté dando cumplimiento a la regulación, puede presentar su reclamación ante la Superintendencia de Industria y

Comercio (SIC), entidad encargada de la protección de los derechos de los usuarios en el sector TIC.

No obstante, considerando lo dispuesto en el Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), damos traslado a la SIC, como autoridad encargada de la inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y al operador MOVISTAR.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a lo que adicionalmente requiera.

Elaboró: Luz Mireya Garzón

Traslado por competencia:

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

Señores:
MOVISTAR
Mail: jefaturasegundainstancia.co@telefonica.com

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@rcrc.com.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.