




RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2026808869

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

Fecha Lun 27/04/2026 3:57 PM

Para EDGAR.LEONOTALORA@GMAIL.COM <EDGAR.LEONOTALORA@GMAIL.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 (2 MB)

6971290.html; 6971291.pdf; Respuesta Email Firmado 2026808869 - 27042026.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2026514270

Rad. 2026808869

Cod. 4000

Bogotá,



ASUNTO: Solicitud de intervención, vigilancia y control por incremento del 12% en tarifas de telecomunicaciones – ETB

Estimado señor León,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 20268088697, en la cual indica lo siguiente:

«(...)

Revisar el incremento y verificar la validez del aumento del 12% en la tarifa del recibo telefónico de marzo 2026 y aumento del 10.8% en la tarifa del recibo telefónico de abril 2026 que me ha realizado la compañía ETB y por la cual según atención vía telefónica el día El 27 de marzo de 2026 con la Asesora de ETB Karen Zamora, se compromete a reajustar el valor del plan, pero el incremento porcentual en la tarifa internet y voz de abril sigue estando elevado.

Por todo lo anterior, como cliente ETB respetuosamente solicito a sus despachos:

1. Verificar si el incremento aplicado por ETB se ajusta a la normativa vigente en materia de servicios

de telecomunicaciones.

2. Determinar si la empresa puede aplicar incrementos basados en el IPC en los términos en que fue informado al usuario.
3. Evaluar si se me han vulnerado derechos del consumidor por falta de información clara y suficiente.
4. Ordenar, de ser procedente, la revisión de los valores facturados y la eventual devolución de cobros en exceso.
5. Adoptar medidas de vigilancia y control frente a prácticas que puedan afectar como usuario de servicios de telecomunicaciones con ETB.»

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 (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.

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.

Le informo que dentro de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de comunicaciones, tenemos el indicado en el numeral 2.1.2.1.2 del artículo 2.1.2.1 de la resolución CRC 5050 de 2016, el cual señala que el usuario debe «Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente».

Así que, cualquier servicio que el proveedor ofrezca a sus usuarios debe ser informado de forma clara, para que el usuario conozca todas las condiciones de lo ofrecido y no tenga sorpresas por cobros que previamente no han sido aceptados e informados.

Así mismo, le informamos que, de acuerdo con el Principio de Libre Elección, en todo momento es el usuario, quien, única y exclusivamente, debe elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio y, en ningún caso, el operador podrá presumir su voluntad o consentimiento.

Frente al tema tarifario inicialmente es de señalar que resulta importante resaltar lo ordenado por el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, el cual establece:

«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.

Parágrafo. La CRC hará énfasis en la regulación de mercados mayoristas.»

Así, cada usuario cuenta con el derecho a conocer siempre las tarifas de los servicios que consume, los límites anuales a los incrementos a las tarifas y a estar informado previamente a su aplicación de los incrementos que el operado realice dentro de los límites establecidos contractualmente.

Así las cosas, le aclaramos que en el contrato que el usuario ha aceptado se deben indicar claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, señalando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación.

Antes de aplicar estos incrementos, el operador debe informarlos al usuario por la misma vía en que recibe la factura y con al menos 5 días hábiles de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso.

Si la nueva tarifa no se ajusta a las necesidades o posibilidades del usuario, este puede terminar el contrato, sin embargo, debe pagar las sumas que adeude al operador.

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.

Tenga en cuenta que, los operadores pueden fijar libremente los precios al usuario y la CRC sólo podrá regular tales precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla en el mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos en la normatividad. Finalmente, 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 se encuentra en posibles incumplimientos del Régimen protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones 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, en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos traslado de su solicitud a la SIC, como autoridad encargada de la inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

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

Proyectado: Luz Mireya Garzón

Traslado por competencia:

Señores
Superintendencia de Industria 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.