



---

**RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2026809309**


---

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

**Fecha** Jue 30/04/2026 4:53 PM

**Para** ASOPPSANLUIS@YAHOO.ES <ASOPPSANLUIS@YAHOO.ES>; 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 (5 MB)

6978639.html; 6978640.pdf; Respuesta Email Firmado 2026809309 - 30042026.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2026514755

.Rad. 2026809309

Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: REVISAR Y APROVACON PARA CANCELAR EL SERVICIO DE TIGO

Estimados Señores,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada con el número 2026809309, en la cual indica lo siguiente:

« Me dirijo a la CRC por que estoy intentando suspender un servicio en tigo por un apagado que ellos van hacer en la zona y ya me dicen que debe de mandar un correo a la CRC para que me den el visto bueno adjunto todo lo que e mandado y no me lo suspende. muchas gracias.

Desde la empresa TIC SAN LUIS SAS con el NIT numero 901409497-2 nos dirigimos a ustedes para reiterar nuestra solicitud de cancelación definitiva del servicio de internet fijo, el cual, según información suministrada por su entidad, debía haber sido suspendido desde el mes de marzo. A pesar de esto, hemos intentado en repetidas ocasiones gestionar la cancelación por diferentes canales de atención, sin obtener una solución clara y efectiva, recibiendo únicamente respuestas evasivas y procesos que han dilatado injustificadamente el trámite. Ejemplo de esto es el -radicado GR895418-

en el cual nos abrieron un proceso de cancelación que no tuvo ninguna efectividad.»

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.crcm.gov.co/crc/compilacion/rcdlcr5d2\\_resolucion\\_compilatoria\\_comision\\_regulacion\\_comunicaciones\\_resolucion\\_5050\\_2016.html](https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/rcdlcr5d2_resolucion_compilatoria_comision_regulacion_comunicaciones_resolucion_5050_2016.html)

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.

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.

En este sentido, le aclaramos que 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.

No obstante, nos permitimos relacionar algunas normas contenidas en este Régimen que pueden ayudarle a resolver de manera efectiva sus inconvenientes o inquietudes.

Sobre el particular, le informamos que el Régimen de Protección mencionado aplica a todas las relaciones establecidas entre operadores de servicios de comunicaciones (telefonía, Internet y televisión por suscripción) y usuarios, tanto en el ofrecimiento de estos servicios, en la celebración del contrato, como durante su ejecución y terminación.

Este Régimen NO es aplicable cuando el usuario sea una EMPRESA y haya negociado y pactado con el operador la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas del servicio; siempre que la no aplicación haya sido estipulada expresamente en el respectivo contrato.

Cuando se trate de un contrato celebrado entre el operador y una MICRO o PEQUEÑA EMPRESA, el Régimen de Usuarios SÍ aplica, siempre y cuando se cumplan en su totalidad los siguientes tres (3) requisitos:

- 1) El objeto del contrato sea la prestación de servicios de Internet o telefonía.
- 2) No se hayan pactado soluciones técnicas a la medida de la empresa.
- 3) Se trate de micro o pequeñas empresas.

Sin embargo, tenga en cuenta que el hecho de no estar cobijado por este Régimen no significa que no exista protección, es un derecho de los consumidores y usuarios, elegir libremente los bienes y servicios que requieran. Así mismo, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas.

Dado lo anterior, desconociendo las condiciones específicas del contrato celebrado entre su empresa y el usuario, nos permitimos invitarle a consultar las disposiciones que en la materia contiene la Resolución CRC 5050 de 2016.

En cuanto al tema de su comunicación, le informo que el artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, contempla el derecho que los usuarios tienen de cancelar los servicios, el cual transcribo para su ilustración:

"El usuario que celebró el contrato podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta cancelación a través de la línea de atención telefónica.

El usuario debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. El operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados."

Adicionalmente, le informamos que de conformidad con el Artículo 2.1.8.3 de la resolución mencionada, el usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica. Si la presenta con una antelación menor, la terminación del contrato se dará en el siguiente periodo de facturación.

Cuando el usuario presente la solicitud de terminación del contrato, el operador no puede oponerse, ni exigirle documentos o requisitos adicionales.

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.”

Así las cosas y dado que la CRC no tiene funciones de control, vigilancia o sanción sobre los operadores de servicios de comunicaciones, la SIC, como entidad encargada de la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, en los términos del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo damos traslado de su solicitud a la SIC, para que en ejercicio de sus competencias 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:

Señores  
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@rccom.gov.co](mailto:atencioncliente@rccom.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.