

Rad. 2026708968
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2026520072 Fecha: 16/06/2026 8:26:57 A. M. Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



REF: Respuesta a su solicitud «DERECHO DE PETICIÓN DE CONCEPTO SOLICITUD DE PRONUNCIAMIENTO TÉCNICO-JURÍDICO SOBRE LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO (Art. 2.1.25.2.5 Res. CRC 5050/2016).»

Estimado Señor Potes,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibido de su solicitud allegada mediante el radicado de correspondencia número 2026708968 del 11 de mayo de 2026, mediante la cual se solicita información respecto al asunto de la referencia.

En tal sentido, a continuación, la CRC procederá a dar respuesta a su petición en el siguiente orden:

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder su inquietud, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA¹- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al ser conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

¹ «Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución».

Continuación: Respuesta a su solicitud «DERECHO DE PETICIÓN DE CONCEPTO SOLICITUD DE PRONUNCIAMIENTO TÉCNICO-JURÍDICO SOBRE LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO (Art. 2.1.25.2.5 Res. CRC 5050/2016)»

2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de consulta, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones». A su turno, esta misma norma estableció que 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 comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través del artículo 22 de la Ley en comento, las funciones respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora.

De manera especial, el artículo 53 de la mencionada ley establece que el régimen jurídico de protección a los usuarios en los servicios de comunicaciones se rige por la regulación de la CRC y en lo no previsto por esta, por el régimen general de protección al consumidor. Esta disposición reconoce derechos básicos como recibir atención adecuada, presentar peticiones y reclamaciones con respuesta oportuna, elegir y cambiar libremente al proveedor y acceder a información clara, veraz, suficiente y comprobable entre otros.

Adicional a lo anterior, es importante precisar que, conforme al marco normativo vigente, la CRC no ejerce funciones de inspección, vigilancia, control ni sanción sobre los operadores de telecomunicaciones. Estas competencias corresponden, por una parte, al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), que de acuerdo con lo establecido en el numeral 11 del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, es la entidad encargada de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con la Ley.

Por otra parte, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), según lo establece el numeral 26 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, está facultada para investigar y sancionar las posibles infracciones al régimen de protección de los usuarios y a las normas sobre protección de la libre competencia.

Continuación: Respuesta a su solicitud «DERECHO DE PETICIÓN DE CONCEPTO SOLICITUD DE PRONUNCIAMIENTO TÉCNICO-JURÍDICO SOBRE LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO (Art. 2.1.25.2.5 Res. CRC 5050/2016)»

3. Sobre la consulta propiamente dicha

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación, se atenderán los interrogantes puestos en conocimiento de esta Entidad:

«El 17/03/2026 radiqué PQR ante MOVISTAR solicitando terminación del contrato de servicios convergentes (CUN 4433261005423196), con fecha estimada de respuesta el 07/04/2026. Movistar NO emitió respuesta de fondo dentro de los 15 días hábiles, configurándose el Silencio Administrativo Positivo.

El 23/04/2026 Movistar ejecutó MATERIALMENTE la cancelación retirando los equipos del servicio (módem y decodificador) a través de su operador logístico Woden Colombia SAS, según comprobante firmado.

Pese a ello, el 04/05/2026 Movistar emitió factura BEC522692181 por \$84.737 por servicio ya cancelado, con amenaza implícita de reporte a centrales de riesgo.

El 12/05/2026 radiqué nueva PQR (CUN 4433261008904003) invocando expresamente el SAP. SOLICITO CONCEPTO TÉCNICO-JURÍDICO SOBRE:

¿En qué momento se configura de pleno derecho el SAP previsto en el Art. 2.1.25.2.5 Res. CRC 5050/2016? ¿Es necesario que el usuario lo invoque o opera automáticamente?

Una vez configurado el SAP, ¿desde qué momento corre el plazo de 72 horas para que el operador materialice sus efectos: ¿desde el vencimiento o desde la invocación expresa?

Cuando el operador ejecuta materialmente la cancelación (retirando equipos) pero continúa facturando, ¿qué calificación jurídica recibe dicha facturación? ¿Procede su anulación de pleno derecho?

¿Qué mecanismos tiene el usuario cuando el operador, invocado el SAP, incumple el plazo de 72 horas?

¿Puede el operador reportar a centrales de información financiera por obligaciones derivadas de un servicio cuya cancelación fue ejecutada materialmente por él mismo?

¿Tiene la CRC mecanismos de seguimiento, mediación o reporte previos al escalamiento ante la SIC en estos casos?»

Respuesta CRC:

De manera previa, es importante precisar que, de conformidad con la Ley 1341 de 2009 y el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, esta Comisión no es competente para resolver controversias particulares ni para ordenar actuaciones a los operadores, sino para orientar a los usuarios sobre la normativa aplicable, sin perjuicio de las competencias asignadas a otras autoridades.

En términos generales, el Régimen Integral de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones reconoce el derecho de los usuarios a solicitar la cancelación de los servicios contratados y establece la obligación de los operadores de hacer efectiva dicha solicitud en los términos previstos en el artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Asimismo, los usuarios pueden presentar peticiones, quejas o recursos respecto de los valores facturados cuando consideren que estos

Continuación: Respuesta a su solicitud «DERECHO DE PETICIÓN DE CONCEPTO SOLICITUD DE PRONUNCIAMIENTO TÉCNICO-JURÍDICO SOBRE LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO (Art. 2.1.25.2.5 Res. CRC 5050/2016)»

no corresponden a servicios efectivamente prestados o presentan inconsistencias, de conformidad con los artículos 2.1.24.2, 2.1.24.4 y 2.1.24.5 de la misma resolución.

Por tanto, cuando un servicio ha sido jurídicamente terminado y, adicionalmente, el operador ha ejecutado actuaciones materiales compatibles con dicha terminación (como el retiro de equipos), cualquier facturación posterior debe ser objeto de reclamación directa ante el operador en los términos del artículo 2.1.24.5, quien está obligado a verificar la procedencia del cobro.

Con el propósito de dar respuesta puntual a sus preguntas, a continuación, se expone lo siguiente:

Pregunta 1

¿En qué momento se configura de pleno derecho el SAP previsto en el Art. 2.1.25.2.5 Res. CRC 5050/2016? ¿Es necesario que el usuario lo invoque o opera automáticamente?

Respuesta CRC:

Según el artículo 2.1.24.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el Silencio Administrativo Positivo (SAP) se configura de pleno derecho cuando vence el término legal para responder una PQR. Esto ocurre, en términos generales, cuando han transcurrido quince (15) días hábiles sin que el operador haya emitido una respuesta de fondo, salvo en los casos en que se haya solicitado la práctica de pruebas, situación en la cual podrá ampliarse el plazo por quince (15) días hábiles adicionales.

Es importante resaltar que el SAP opera automáticamente, sin necesidad de que el usuario lo invoque o lo solicite expresamente, ya que su configuración deriva directamente de la ley. En tal caso, dejar constancia escrita de su ocurrencia no reemplaza lo indicado por la normativa.

Pregunta 2

Una vez configurado el SAP, ¿desde qué momento corre el plazo de 72 horas para que el operador materialice sus efectos: ¿desde el vencimiento o desde la invocación expresa?

Respuesta CRC:

El plazo de 72 horas para la materialización de los efectos del SAP comienza a correr desde el momento en que este se configura, es decir, desde el vencimiento del término legal que tenía el operador para responder la PQR, y no desde su invocación expresa por parte del usuario.

Lo anterior se sustenta en el párrafo segundo del artículo 2.1.24.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual establece que, si el usuario no recibe respuesta dentro del término previsto, «se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). En este caso,

Continuación: Respuesta a su solicitud «DERECHO DE PETICIÓN DE CONCEPTO SOLICITUD DE PRONUNCIAMIENTO TÉCNICO-JURÍDICO SOBRE LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO (Art. 2.1.25.2.5 Res. CRC 5050/2016)»

dentro de las siguientes 72 horas al vencimiento del término, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario le solicitó en la PQR».

Pregunta 3

Cuando el operador ejecuta materialmente la cancelación (retirando equipos) pero continúa facturando, ¿qué calificación jurídica recibe dicha facturación? ¿Procede su anulación de pleno derecho?

Respuesta CRC:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, una vez el operador ha hecho efectiva la cancelación del servicio solicitada por el usuario, cesa la obligación de este último de asumir cargos asociados a su prestación. En consecuencia, la generación de cobros con posterioridad a la fecha efectiva de cancelación podría constituir una facturación improcedente por servicios no prestados, situación que resulta contraria a los derechos reconocidos a los usuarios en el Régimen Integral de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

Como se ha indicado, el artículo 2.1.24.3 dispone que, una vez configurado el Silencio Administrativo Positivo (SAP) sobre una solicitud de terminación o cancelación, el operador debe hacer efectivos sus efectos dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes. Por tanto, si la cancelación ya fue materializada, no existe fundamento para continuar facturando el servicio.

Ahora bien, las facturas emitidas con posterioridad no se anulan automáticamente de pleno derecho; es decir, su sola existencia no implica que queden sin efectos jurídicos de manera automática ni que sean retiradas del sistema de facturación sin actuación previa del usuario o del operador. No obstante, el usuario puede solicitar directamente ante el operador su corrección o eliminación mediante PQR, de conformidad con los artículos 2.1.24.2, 2.1.24.4 y 2.1.24.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, al tratarse de valores cobrados por un servicio que ya no se encuentra activo.

En caso de que la respuesta del operador resulte desfavorable total o parcialmente, el usuario podrá interponer, dentro de los términos previstos en la regulación, los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación, para que el expediente sea remitido a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), entidad que actuará como autoridad de segunda instancia y decidirá de fondo la controversia relacionada con la procedencia de los cobros efectuados.

Pregunta 4

¿Qué mecanismos tiene el usuario cuando el operador, invocado el SAP, incumple el plazo de 72 horas?

Continuación: Respuesta a su solicitud «DERECHO DE PETICIÓN DE CONCEPTO SOLICITUD DE PRONUNCIAMIENTO TÉCNICO-JURÍDICO SOBRE LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO (Art. 2.1.25.2.5 Res. CRC 5050/2016)»

Respuesta CRC:

Como se ha indicado, de conformidad con el artículo 2.1.24.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el operador debe hacer efectivo lo solicitado por el usuario dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término para responder la PQR. La misma disposición establece expresamente que el usuario puede exigir al operador la implementación inmediata de los efectos del SAP.

En consecuencia, si transcurridas las setenta y dos (72) horas el operador no ha materializado los efectos del SAP, el usuario conserva el pleno derecho a exigir su cumplimiento, toda vez que, como se indicó en la respuesta anterior, la configuración del SAP opera de pleno derecho y no depende de un reconocimiento posterior por parte del operador.

Para tal efecto, el usuario podrá presentar una petición, queja o recurso (PQR) ante el operador solicitando la aplicación efectiva de las medidas derivadas del SAP y, de ser el caso, la corrección de los efectos que su incumplimiento haya generado. El operador deberá tramitar y responder dicha reclamación conforme a las reglas previstas en los artículos 2.1.24.2 y siguientes de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Si la respuesta del operador resulta desfavorable total o parcialmente, el usuario podrá interponer los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.24.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, para la SIC, en ejercicio de sus competencias como autoridad de segunda instancia en materia de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones. Adicionalmente, el usuario podrá poner en conocimiento de la SIC los hechos relacionados con el eventual incumplimiento del régimen de protección de los usuarios, para que dicha entidad evalúe la procedencia de adelantar las actuaciones administrativas de inspección, vigilancia y control a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Cuando el incumplimiento del SAP tenga incidencia en la facturación del servicio, el usuario también podrá presentar la correspondiente PQR respecto de los valores facturados. En estos casos, el artículo 2.1.24.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que el operador no puede exigir el pago de los valores objeto de reclamación mientras esta sea resuelta, siempre que la PQR haya sido presentada dentro de la oportunidad prevista en la regulación.

Pregunta 5

¿Puede el operador reportar a centrales de información financiera por obligaciones derivadas de un servicio cuya cancelación fue ejecutada materialmente por él mismo?

Continuación: Respuesta a su solicitud «DERECHO DE PETICIÓN DE CONCEPTO SOLICITUD DE PRONUNCIAMIENTO TÉCNICO-JURÍDICO SOBRE LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO (Art. 2.1.25.2.5 Res. CRC 5050/2016)»

Respuesta CRC:

De conformidad con la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y la Ley 2157 de 2021, la información reportada a centrales de riesgo debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable, lo cual implica que solo pueden reportarse obligaciones ciertas, claras, expresas y exigibles, derivadas de una relación jurídica vigente. Por lo anterior, la procedencia de un reporte negativo dependerá de que exista una obligación cierta, exigible y debidamente soportada. En caso de que los cobros correspondan a períodos posteriores a la cancelación efectiva del servicio, el usuario podrá controvertir su validez mediante los mecanismos previstos en el régimen de protección de usuarios antes descritos.

En todo caso, la SIC es la autoridad competente para ejercer la vigilancia y control del cumplimiento de las disposiciones sobre protección de datos personales y del régimen aplicable a la información financiera, crediticia, comercial, y de servicios. En consecuencia, si el usuario considera que el tratamiento, actualización, conservación o reporte de su información desconoce los derechos, principios y garantías previstos en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, podrá acudir ante dicha entidad para que, en el marco de sus competencias legales, adelante las actuaciones que correspondan. Por lo anterior, procederemos a dar traslado de su solicitud a la entidad competente para que sea atendida y resuelta de fondo en el marco de sus competencias legales.

Pregunta 6

¿Tiene la CRC mecanismos de seguimiento, mediación o reporte previos al escalamiento ante la SIC en estos casos?

Respuesta CRC:

Como se ha indicado a lo largo del presente documento, cuando una obligación es objeto de controversia o deriva de un cobro que el usuario considera improcedente, este puede presentar la respectiva PQR ante el operador, de conformidad con las disposiciones del régimen de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones. Asimismo, cuando la controversia involucre el tratamiento de datos personales o la procedencia de reportes a centrales de información, el titular podrá ejercer los derechos de consulta, actualización, rectificación o supresión de la información ante el responsable del tratamiento y, de considerarlo pertinente, acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), autoridad competente para la vigilancia y control del cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales y hábeas data.

Ahora bien, anotado lo anterior, se precisa que la CRC no cuenta con mecanismos específicos de seguimiento, mediación o reporte previo orientados exclusivamente a evitar el escalamiento de estos casos ante la SIC en materia de hábeas data, dado que dicha competencia recae exclusivamente en la entidad mencionada.



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-06-16
10:38:12 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Respuesta a su solicitud «DERECHO DE PETICIÓN DE CONCEPTO SOLICITUD DE PRONUNCIAMIENTO TÉCNICO-JURÍDICO SOBRE LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO (Art. 2.1.25.2.5 Res. CRC 5050/2016)»

Finalmente, en atención a las competencias asignadas por el ordenamiento jurídico en materia de protección de datos personales y hábeas data, como se indicó antes, se dará traslado de la presente comunicación a la Superintendencia de Industria y Comercio para lo de su competencia.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a realizar cualquier aclaración al respecto.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Karen Méndez
Revisó: Camilo Alfredo Bustamante

Anexo: Radicado 2026708968

Doctora.

TATIANA MARCELA LUQUE LOZANO

Directora de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Correo: tluque@sic.gov.co notificacionesjud@sic.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278