



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2026814060

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

Fecha Lun 22/06/2026 9:53 AM

Para ZONALIBREINGENIERIA@GMAIL.COM <ZONALIBREINGENIERIA@GMAIL.COM>;
ONALIBREINGENIERIA@GMAIL.COM <ONALIBREINGENIERIA@GMAIL.COM>;
CLIENTECORPORATIVO@AZTECA-COMUNICACIONES.COM <CLIENTECORPORATIVO@AZTECA-COMUNICACIONES.COM>

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

 5 archivos adjuntos (9 MB)

7066154.html; 7066155.pdf; 7066156.pdf; 7066157.pdf; Respuesta Email Firmado 2026814060 - 22062026.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2026520756

Rad. 2026814060

Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: REITERACIÓN DE CORRECCIÓN DE FACTURACIÓN, RECHAZO DE COBROS ADICIONALES Y SOLICITUD DE LIQUIDACIÓN DEFINITIVA

Estimado Señor Jiménez,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación que dirige a Azteca Comunicaciones Colombia radicada bajo el número 2026814060, en la cual nos narra una serie de hechos fácticos respecto del ajuste de una factura y realiza las siguientes solicitudes:

« Por tal razón, reiteramos que nuestro acuerdo contractual finalizó el día 09 de mayo de 2026 y solicitamos resolver positivamente nuestras peticiones, reiterando las siguientes:

- Se ordene la corrección de la factura correspondiente al mes de mayo de 2026 y se emita una nueva factura liquidada únicamente por los nueve (9) días efectivamente causados del mes de mayo de 2026, remitiéndonos dicha factura con corte al 09 de mayo de 2026 para proceder a su pago y quedar a paz

y salvo por los servicios efectivamente prestados.

- Se remitan las respectivas notas crédito, soportes de ajuste y demás documentos contables mediante los cuales se evidencien las correcciones previamente anunciadas por AZTECA COMUNICACIONES.
- Se informe de manera clara, definitiva y discriminada el valor final total a pagar, una vez aplicados todos los ajustes correspondientes.»

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.crcom.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 (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.

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 las partes, nos permitimos invitarle a consultar las disposiciones que en la materia contiene la Resolución CRC 5050 de 2016.

Sobre el particular, le informamos que el operador no puede cobrar por servicios no prestados, ni aplicar tarifas o conceptos distintos a los que hayan sido previamente informados y aceptados por el usuario en el contrato suscrito.

Asimismo, le informamos que la factura debe incluir de forma clara:

1. Valor por establecimiento de llamada
2. Unidad y valor de consumo
3. Número de unidades consumidas
4. Período y fecha de corte de facturación
5. Fecha de pago oportuno
6. Valor pagado en la factura anterior
7. Detalle de servicios suplementarios, Internet y otros cargos aplicables

Si no está de acuerdo con las sumas facturadas, puede presentar una reclamación antes de la fecha de pago oportuno, pagando únicamente los valores no reclamados.

Los operadores no pueden exigir el pago total de la factura como requisito para tramitar peticiones, quejas o reclamos, y no podrán suspender el servicio si existen reclamaciones pendientes de respuesta.

Tenga en cuenta que el plazo para presentar reclamaciones es de seis (6) meses, contados desde la fecha de pago oportuno. Si no presenta la reclamación antes de esa fecha, deberá pagar el total facturado para evitar la suspensión del servicio.

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:

Señores
AZTECA
Mail: clientecorporativo@azteca-comunicaciones.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@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.