



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2026813753

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

Fecha Mié 24/06/2026 9:41 AM

Para EDWINECHEVERRY10@GMAIL.COM <EDWINECHEVERRY10@GMAIL.COM>

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

■ 1 archivo adjunto (2 MB)

Respuesta Email Firmado 2026813753 - 24062026.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2026521068

Rad. 2026813753

Cod. 4000

Bogotá, D.C.



ASUNTO: SU DENUNCIO Y DEMANDA A TVC, TVC COLOMBIA DIGITAL, PÓR ARBITRARIEDADES É INJUSTICIAS

Estimado señor Echeverry:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- acusa recibo de su comunicación que dirige a varias entidades del Estado y radicada bajo el número 2026813753 en la cual narra una serie de hechos asociados al pago y por la no transmisión de algunos partidos del mundial de futbol con el prestador de servicios por suscripción TVC COLOMBIA DIGITAL.

Previo a referirnos sobre el 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 y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por las normas vigentes. 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 los mismos 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.

Ahora bien, nos vamos a referir a algunos aspectos puntuales en relación con su solicitud, es de señalar que, el operador del servicio de televisión por suscripción debe atender los lineamientos del servicio de televisión dispuestos en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, así como en materia regulatoria se resalta que debe dar estricta observancia a aquellas obligaciones dispuestas en la Resolución CRC 5050 de 2016, especialmente las atinentes al régimen de protección a los usuarios (Título II), calidad del servicio (Título V), Así mismo, debe dar observancia a las normas específicas que fueron compiladas en dicha Resolución que hacen parte de la Resolución ANTV 26 de 2018 "Por la cual se reglamenta la prestación del servicio de Televisión por Suscripción".

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 recordamos que conforme al ARTÍCULO 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, dentro de los derechos de los usuarios se encuentra el de «Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente», por lo que su operador debe prestarle los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos por la CRC sea cual sea el cable que utilice, incluyendo lo pactada en el contrato, tal como lo establece el Régimen de Protección mencionado.

En lo que tiene que ver con el pago de la factura, le informamos que el usuario está obligado a pagar su factura a más tardar en la fecha de pago oportuno establecida por el operador, de conformidad con el artículo 2.1.12.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Si no cumple con esta obligación, el operador podrá suspender el servicio. En ese caso, deberá suspender también la facturación del servicio mientras esté inactivo.

Una vez el usuario pague los saldos pendientes, el operador debe reactivar el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

En caso de que el contrato tenga una cláusula de permanencia mínima vigente, durante la suspensión solo se podrán cobrar los valores correspondientes a dicha cláusula, y no al servicio suspendido.

Tenga en cuenta que, si el usuario no recibe la factura, esto no lo exime de su obligación de pago, por lo que puede solicitarla a través de los canales de atención dispuestos por el operador, como la línea telefónica.

Por su parte y en lo que tiene que ver con la no transmisión de todos los partidos del mundial,

inicialmente es de indicar que la regulación en su artículo 2.1.3.8 dispone lo siguiente:

ARTÍCULO 2.1.3.8. PARRILLA DE CANALES. Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017. El nuevo texto es el siguiente: En el momento de la contratación del servicio, el usuario del servicio de televisión por suscripción puede elegir un plan general o un plan caracterizado por algún canal, canales o género de canales, cuando así lo ofrezca el operador.

Si el usuario elige un plan caracterizado, este debe constar clara y expresamente en el contrato, y ante modificación por parte del operador sin la autorización previa y expresa del usuario, este último podrá terminar el contrato, pese a que exista una cláusula de permanencia mínima vigente, caso en el cual no debe pagar lo que debe con ocasión de la misma.

Así pues, conforme a lo establecido en la regulación contenida en la Resolución CRC 5050 de 2016, los operadores de televisión por suscripción tienen la obligación de garantizar la calidad, continuidad y correcta prestación del servicio contratado, así como el suministro de la información clara, veraz y oportuna sobre las condiciones del mismo.

Sin embargo, es importante precisar que el acceso a contenidos específicos, como eventos deportivos internacionales (por ejemplo, partidos del Mundial de Fútbol), no constituye por se una obligación regulatoria general para el operador, en la medida en que dichos contenidos dependen de:

- Los derechos de transmisión adquiridos por los canales o programadores,
- La programación definida por cada canal incluido en la parrilla del operador,
- Y los acuerdos comerciales existentes entre programadores y operadores.

En este sentido, la regulación vigente no exige a los operadores garantizar la emisión de la totalidad de un evento deportivo específico, sino el acceso a los canales contratados bajo las condiciones previamente informadas.

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Proyectó: Luz Mireya Garzón Sánchez

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.