



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2026816055

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

Fecha Mar 14/07/2026 11:31 AM

Para [REDACTED]; JEFATURASEGUNDAINSTANCIA.CO@TELEFONICA.COM
<JEFATURASEGUNDAINSTANCIA.CO@TELEFONICA.COM>

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

 3 archivos adjuntos (4 MB)

7101597.html; 7101598.pdf; Respuesta Email Firmado 2026816055 - 14072026.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2026523523

Rad. 2026816055

Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN Internet Dedicado REF. 181137155

Estimada Señora Velásquez,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación que es dirigida al proveedor de redes y servicios MOVISTAR y radicada bajo el número 2026816055, en la cual narra una serie de hechos fácticos asociados a las múltiples afectaciones sobre los servicios de internet dedicado y voz contratados con dicho proveedor, indicando que ha generado intermitencias, degradación del servicio, caídas parciales y totales, impactando directamente la operación de Celutaxi.

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

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 su empresa y el usuario, nos permitimos invitarle a consultar las disposiciones que en la materia contiene la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así mismo, el RPU establece como principio la calidad en la prestación de los servicios, en este sentido el artículo 2.1.1.2.3. dispone lo siguiente:

«2.1.1.2.3. Calidad. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación».

Asimismo, el artículo 2.1.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los principales derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, donde particularmente se disponen los siguientes derechos, entre otros:

«2.1.2.1.1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.

2.1.2.1.2. 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.

2.1.2.1.3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.

2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y 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.

2.1.2.1.5. Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1 del Título "ANEXOS TÍTULO II.

2.1.2.1.6. Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.» (NFT)

De esta manera, es importante tener en cuenta que el usuario tiene derecho a recibir los servicios contratados de manera continua, conforme a la calidad establecida en el contrato y a la regulación vigente. En caso de presentarse fallas en el servicio que afecten dicha continuidad, el usuario debe ser compensado por estas fallas conforme a los criterios establecidos en el Anexo 2.1. del Título ANEXOS TÍTULO II.

En el mismo sentido, el artículo 2.1.11.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone la compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios de telefonía e internet de la siguiente manera:

«ARTÍCULO 2.1.11.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET. El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo las siguientes reglas:

«2.1.11.1.1. Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.

2.1.11.1.2. La compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de los distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado.» (NFT)

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, tiene la facultad de requerir información a los operadores sobre las interrupciones del servicio y verificar que las exoneraciones de cobro se apliquen correctamente cuando corresponda. En este sentido, los operadores deben contar con registros y evidencias que respalden las causas de la afectación 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 por competencia:

Doctor:
CARLOS TOMAS ALBERTO BLANCO SPOSITO
Representante Legal
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC
Email: jefaturasegundainstancia.co@telefonica.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.