



RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2026816184

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

Fecha Mié 15/07/2026 12:41 PM

Para [REDACTED] >;
CONTACTENOS@SIC.GOV.CO <CONTACTENOS@SIC.GOV.CO>; MINTICRESPONDE@MINTIC.GOV.CO
<MINTICRESPONDE@MINTIC.GOV.CO>; PQRSTRASLADOGOBIERNO@CLARO.COM.CO
<PQRSTRASLADOGOBIERNO@CLARO.COM.CO>

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

3 archivos adjuntos (3 MB)

7104083.html; 7104084.pdf; Respuesta Email Firmado 2026816184 15072026.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2026523652

Rad. 2026816184

Cod. 4000

Bogotá D.C.



ASUNTO: Solicitud de intervención ante fallas de cobertura de la red móvil del operador Claro en el municipio de El Banco en el departamento del Magdalena durante cortes del fluido eléctrico, y requerimiento de instalación de cerramientos de protección en las estaciones base.

Respetado señor Arias,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibo de la comunicación que dirige a la Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y radicada bajo el número 2026816184, mediante la cual narra una serie de hechos fácticos por las continuas interrupciones en la prestación de los servicios de energía eléctrica y de internet y realiza las siguientes solicitudes:

- « Con fundamento en lo expuesto, me permito solicitar respetuosamente a su Despacho:
- Requerir al operador Claro (COMCEL S.A.) para que verifique, mantenga y garantice la operatividad

permanente de los sistemas de baterías y/o plantas de respaldo energético en la totalidad de sus estaciones base ubicadas en el municipio de El Banco en el departamento del Magdalena, de forma que se asegure la continuidad del servicio durante los cortes del fluido eléctrico.

- Exigir al operador la instalación de mallas de seguridad, muros perimetrales o cerramientos que brinden protección física a las antenas, baterías y demás equipos de telecomunicaciones, especialmente en aquellas estaciones ubicadas en predios de propiedad municipal y/o estatal. Corregimiento de Los Negritos y Guacamayal.
- Adelantar, a través de la Superintendencia de Industria y Comercio y/o los organismos de vigilancia y control competentes, las verificaciones necesarias para determinar el cumplimiento de las condiciones de calidad y continuidad del servicio por parte del operador en la región.
- Informar a este Despacho sobre las acciones administrativas o correctivas que se adelanten como consecuencia de la presente solicitud, así como los términos y plazos previstos para su implementación.»

Inicialmente, es importante aclarar que, de conformidad con la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, 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 telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora.

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.

Al respecto, y teniendo en cuenta el fondo de la petición, es importante aclarar que a esta Comisión solo se le han otorgado dos competencias que podrían tener relación con el despliegue de infraestructura -TIC-; i) consiste en resolver los recursos de apelación contra los actos administrativos que se refieran a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones, para lo cual debe proferirse un acto administrativo por parte de la entidad territorial, respecto de la solicitud de autorización para la instalación de infraestructura TIC; y ii) expedir conceptos en torno a la persistencia de barreras para el despliegue de la infraestructura para servicios de comunicaciones en áreas determinadas de una entidad territorial, lo anterior implica que la Comisión solo podrá ejercer la función allí descrita y emitir un concepto técnico y jurídico válido en torno a las barreras, prohibiciones y restricciones que obstruyan limiten o impidan el despliegue de infraestructura que hayan sido debidamente evidenciadas.?

Inicialmente le informamos que de conformidad con lo establecido en los artículos 22 y 53 de la Ley

1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, corresponde a la CRC expedir la regulación que maximice el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos.

En este contexto, la CRC, mediante Resolución CRC 5111 de 2017, expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones -RPU-, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo texto puede ser consultado en el siguiente enlace: https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

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.»

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, tales como reportes de entidades responsables del suministro eléctrico.

Finalmente, y respecto a los cortes de energía eléctrica podrían, en ciertos casos, ser considerados eventos de fuerza mayor o caso fortuito, si se demuestra que cumplen con los criterios de imprevisibilidad e irresistibilidad, pues la regulación no define de manera expresa qué situaciones pueden catalogarse como caso fortuito o fuerza mayor. En consecuencia, si el operador puede demostrar ante las entidades que ejercen vigilancia y control que la interrupción del servicio se debió a una causa ajena a su control y que no podía evitarse, no estaría obligado a prestar el servicio ni a cobrar por el tiempo de interrupción.

No obstante, considerando lo dispuesto en el Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), mediante el cual se establece el principio de competencia y la obligación de remitir peticiones a la entidad competente, la presente consulta será trasladada a la SIC, como autoridad encargada de la inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y al Mintic como autoridad la inspección, vigilancia y control en materia de cumplimiento de la regulación.

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

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia:

Doctora

TATIANA MARCELA LUQUE LOZANO

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones

Superintendencia de Industria y Comercio

Mail: contactenos@sic.gov.co

Doctora
ANA MARÍA STERLING BASTIDAS
Directora de Industria de Comunicaciones
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC)
Email: minticresponde@mintic.gov.co

Doctor:
RODRIGO DE GUSMAO RIBEIRO
Representante Legal
COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A
Email: pqrstrasladogobierno@claro.com.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@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.