COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026.09.02 16:13:10 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

Rad. 2026714003
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2026529665
Fecha: 2/09/2026 3:58:19 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

[redacted]

REF: CONSULTA CRC - QUEJA POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE UN OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES O POSTAL

Respetado señor Suaza:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado 2026714003 del 1 de agosto de 2026, por el cual se requiere a la Comisión para que se pronuncie sobre los presuntos daños ocasionados por el personal técnico de un operador de servicios de internet durante la instalación del servicio, los cuales habrían afectado la infraestructura y la recepción de la Televisión Digital Terrestre (TDT) en su inmueble. Asimismo, solicita que se investigue a la empresa y al personal encargado de la instalación, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos y legales establecidos en la normativa RITEL vigente, así como la idoneidad del personal contratado para la ejecución de este tipo de trabajos.

Inicialmente, le informamos que la CRC es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional con independencia administrativa, técnica, patrimonial y presupuestal, con personería jurídica, que forma parte del sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Así mismo, es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, 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. Lo anterior, con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad de las redes y servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

También resulta pertinente mencionar que, esta Comisión al rendir conceptos lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015 «Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo». De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normativa le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Por tanto, en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Por tanto, esta respuesta brinda orientación general sobre el marco aplicable y la distribución de competencias. En consecuencia, la CRC no sustituye las decisiones de autoridades con competencia urbanística, del sector energía o de competencia económica.

Ahora bien, es importante precisar que el Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL) se encuentra compilado en el Título VIII y el Anexo 8.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, y fue actualizado mediante la Resolución CRC 7930 de 2025.

Con esta claridad, en cuanto a su comunicación, mediante la cual informa que durante la instalación de un servicio de internet presuntamente fue afectada la infraestructura destinada a la recepción de la TDT de su inmueble y solicita que se investigue al operador y al personal que realizó la instalación para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el RITEL, nos permitimos indicar:

El Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones (RITEL), contenido en el Capítulo 2 del Título VIII y el Anexo 8.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece las condiciones técnicas que deben cumplir las redes internas de telecomunicaciones y la infraestructura destinada a soportar la prestación de servicios de telecomunicaciones y la recepción de la señal de TDT en los inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal. Asimismo, el reglamento es aplicable a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que intervienen en dichas infraestructuras.

En este sentido, las instalaciones realizadas en desarrollo de la prestación de servicios de telecomunicaciones deben ejecutarse de conformidad con las disposiciones técnicas establecidas en el RITEL, de manera que se preserve la funcionalidad de la infraestructura de telecomunicaciones del inmueble.

Ahora bien, respecto de la situación particular descrita en su comunicación, es importante señalar que la CRC no cuenta con competencias para determinar la existencia de daños en instalaciones específicas, establecer responsabilidades individuales de los operadores o sus contratistas, ni adelantar investigaciones sobre presuntas afectaciones ocasionadas durante la ejecución de trabajos de instalación al interior de un inmueble. Tales aspectos corresponden a la valoración de hechos particulares y, de ser el caso, a las autoridades competentes en materia de vigilancia, control o resolución de controversias.

De igual forma, la regulación RITEL no establece requisitos de idoneidad para el personal técnico que realiza instalaciones individuales de servicios en los inmuebles en los términos planteados en su consulta. No obstante, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones son responsables de ejecutar sus actividades conforme al marco regulatorio vigente y de atender las reclamaciones que presenten los usuarios por presuntas afectaciones derivadas de la prestación del servicio.

Por lo anterior, en caso de que considere que se produjo una afectación a la infraestructura de TDT de su inmueble, le sugerimos agotar los mecanismos de reclamación ante el proveedor involucrado. En caso de que la controversia persista, y esta se encuentre relacionada con la reparación de los daños presuntamente ocasionados o con el reconocimiento de eventuales perjuicios, podrá acudir ante la jurisdicción ordinaria competente. De igual forma, si considera que existe un posible incumplimiento de las obligaciones legales o regulatorias aplicables al proveedor,

podrá poner dicha situación en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de las competencias de inspección, vigilancia y control que le han sido atribuidas.

Finalmente, esta Comisión se abstiene de dar traslado de su comunicación a un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, por cuanto en los hechos expuestos no se suministra información que permita identificar al operador al que se atribuyen las presuntas afectaciones descritas. En tal sentido, la CRC no dispone de los elementos mínimos necesarios para efectuar dicho traslado, sin perjuicio de las actuaciones que el interesado estime procedentes ante el proveedor involucrado o ante las autoridades competentes.

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

Cordialmente,

SARMIENTO ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2026.09.02 16:17:38 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Karen Méndez
Revisado por: Camilo Alfredo Bustamante