COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026.09.08 14:45:49 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

Rad. 2026712619
Cód. 2000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2026530194
Fecha: 8/09/2026 10:29:56 A. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

[redacted]

REF. Respuesta a «Solicitud de concepto y pronunciamiento dentro del ámbito de competencia de la CRC sobre calidad, continuidad, compensaciones y deber de respuesta técnica en el servicio M2M contratado con Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC (Movistar)»

Respetada Señora Elizabeth,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibido de su solicitud allegada mediante el radicado de correspondencia número 2026712619 del 10 de julio de 2026, mediante la cual solicita concepto y orientación sobre las obligaciones regulatorias asociadas a la calidad y continuidad del servicio M2M, las compensaciones por eventuales interrupciones del servicio y los deberes de atención y respuesta frente a fallas técnicas reportadas por los usuarios.

En tal sentido, a continuación, la CRC procederá a dar respuesta a su petición en el siguiente orden:

1. Alcance del presente pronunciamiento

Antes de proceder a responder su inquietud, consideramos pertinente mencionar que el pronunciamiento que presenta esta Comisión en relación con los asuntos expuestos en su escrito de consulta se efectúa con sujeción de lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA[1]- y de las competencias que se le han otorgado en el ordenamiento jurídico vigente. Considerando lo establecido en la norma citada, el pronunciamiento sobre los asuntos contenidos en su consulta tendrá el alcance y las consecuencias definidas en la normatividad aplicable, al ser conceptos emitidos por autoridades administrativas.

En igual sentido, tenga en cuenta que en sede de esta consulta no es dable que se emitan pronunciamientos o se analicen situaciones de carácter particular y concreto, pues el resultado de éste no desbordará los asuntos a los que se hace referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a las disposiciones legales y regulatorias, en lo relativo a las temáticas objeto de su consulta.

[1] "Artículo 28. Alcance de los conceptos. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución".

2. Consideraciones preliminares sobre las competencias de esta Comisión

Teniendo en cuenta el contexto general respecto del cual se enmarcan los asuntos que son materia de consulta, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones». A su turno, esta misma norma estableció que 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 comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

De igual manera, la norma referida dispone que para efectos de lo anterior, la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma Ley 1341.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador otorgó directamente a la CRC, a través del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

3. Sobre la consulta presentada ante esta Comisión

Aclarados los asuntos expuestos, a continuación, se atenderán los interrogantes puestos en conocimiento de esta Entidad:

> «Solicitudes concretas a la CRC:
> 1. Que la CRC emita un concepto general, en los términos del artículo 28 del CPACA, sobre el alcance del marco regulatorio aplicable a: (i) la calidad, continuidad y compensaciones en servicios móviles/corporativos de telemetría M2M afectados por integraciones de red, ajustes de configuración o cambios tecnológicos del operador; (ii) el deber del operador de suministrar respuestas técnicas de fondo, verificables y auditables; y (iii) el deber de

acreditar adecuadamente las notificaciones sobre cambios tecnológicos o de red con impacto en el servicio.
2. Que la CRC se pronuncie, dentro del ámbito de sus competencias de la regulación, orientación, atención de PQRSD y protección general de usuarios, sobre la forma en que deben entenderse y aplicarse, de manera general, las reglas de compensación, no cobro por tiempo de indisponibilidad, deber de información y calidad mínima en un escenario como el aquí descrito.
3. Que la CRC indique, de manera expresa, si en un escenario de servicios corporativos o empresariales M2M negociados entre las partes, la excepción prevista en el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 excluye totalmente el régimen de protección de usuarios o si subsisten, por vía regulatoria general o por integración normativa, obligaciones mínimas de calidad, continuidad, información y compensación cuando existen fallas atribuibles al operador y/o afectaciones por intervenciones en su red.
4. Que la CRC indique, con base en sus competencias, cuál es la vía institucional procedente para obtener un pronunciamiento sobre las compensaciones económicas y las respuestas técnicas de fondo a que haya lugar, incluyendo si procede el traslado total o parcial a la Superintendencia de Industria y Comercio, al Ministerio TIC u otra autoridad competente.
5. Que, en subsidio, si la CRC considera que alguno de los aspectos aquí expuestos no es de su competencia, se ordene el respectivo traslado a la entidad competente, informando a ENEL del trámite efectuado.
6. Que la CRC tenga en cuenta la documentación y los hechos aquí resumidos como base fáctica e insumo para orientar su pronunciamiento general y el eventual acompañamiento institucional que proceda.»

Respuesta CRC:

Para efectos de dar respuesta a su consulta, esta Comisión primero presentará de manera general al ámbito de aplicación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU) previsto en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. El artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios aplica a las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores definidos en dicho régimen, en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en su terminación.

No obstante, la misma disposición establece que el régimen no resulta aplicable cuando las características del servicio y de la red, así como la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas, hayan sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes y, por tanto, sean resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que la inaplicación del régimen se encuentre estipulada expresamente en el respectivo contrato. En consecuencia, la determinación de la aplicabilidad del RPU debe efectuarse a partir de la verificación de los presupuestos establecidos en el artículo mencionado y de las condiciones particulares de la relación contractual.

Cuando una relación jurídica se encuentra sometida al RPU, las disposiciones que integran dicho régimen resultan aplicables a la relación entre el operador y el usuario, de conformidad con su ámbito de aplicación y con las condiciones establecidas en la regulación.

Por su parte, el artículo 2.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los principios orientadores del régimen. Entre estos se encuentran los principios de favorabilidad, libre elección, calidad e información. En particular, en materia de calidad, la regulación establece que los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación y, cuando estos hayan sido establecidos contractualmente, en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación.

Asimismo, el régimen reconoce el derecho de los usuarios a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, de manera que puedan tomar decisiones con conocimiento de las condiciones del servicio ofrecido o prestado, en los términos establecidos por la regulación.

Adicionalmente, el RPU contiene disposiciones específicas relacionadas con la continuidad y calidad de los servicios, así como con la compensación por falta de disponibilidad, en los eventos y bajo las condiciones expresamente previstas en la regulación. En particular, el artículo 2.1.11.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que los usuarios de los servicios de Internet y/o telefonía tienen derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad en la prestación de dichos servicios, de acuerdo con las condiciones previstas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la misma resolución. La disposición señala, además, que ante la falta de continuidad del servicio el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo durante el cual este no estuvo disponible.

La compensación regulatoria debe diferenciarse de las reclamaciones de naturaleza contractual o indemnizatoria que puedan formularse con ocasión de un eventual incumplimiento. En efecto, la compensación automática prevista en el RPU se encuentra sometida a los supuestos y condiciones establecidos específicamente en la regulación, mientras que la determinación de eventuales perjuicios, daños o demás consecuencias de naturaleza contractual deberá establecerse de acuerdo con las condiciones de la relación jurídica correspondiente y las reglas aplicables.

En materia de facturación, el RPU establece disposiciones específicas relacionadas con la información que debe contener la factura, su entrega y los conceptos que pueden ser objeto de cobro, de acuerdo con las reglas previstas en la Sección 13 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En cuanto a las peticiones, quejas/reclamos y recursos, el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece el derecho de los usuarios a presentar una PQR ante su operador en

cualquier momento, sin que este pueda imponer condiciones para su presentación, a través de los medios de atención dispuestos por el operador, en los términos establecidos en la regulación.

De igual manera, la regulación establece las condiciones para la atención y respuesta de las PQR y contempla los recursos que proceden frente a determinadas decisiones adoptadas por los operadores. En particular, el artículo 2.1.24.5 establece los eventos en los cuales el usuario puede presentar recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, así como el trámite correspondiente ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Aunado a lo anterior, esta Comisión precisa que la SIC es la autoridad encargada de ejercer funciones de inspección, vigilancia y control respecto del cumplimiento del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. En desarrollo de dichas competencias, conoce y decide, en segunda instancia, los recursos de apelación que los usuarios interpongan contra determinadas decisiones adoptadas por los operadores en el trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR), de conformidad con las disposiciones regulatorias aplicables. No obstante, la intervención de la SIC en calidad de autoridad de segunda instancia presupone la existencia de una relación jurídica sometida al Régimen de Protección de Usuarios y que previamente se haya agotado el trámite correspondiente ante el operador. En consecuencia, el recurso de apelación previsto en dicho régimen no constituye un mecanismo general para resolver cualquier controversia contractual, técnica o económica entre empresas o particulares, sino que opera únicamente en los casos expresamente contemplados por la normativa aplicable.

Aclarado los asuntos hasta aqui expuestos, se reitera que el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece una excepción al ámbito de aplicación del RPU.

De acuerdo con dicha disposición, el RPU no resulta aplicable cuando las características del servicio y de la red, así como la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas, hayan sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes y sean, por tanto, resultado de un acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que dicha inaplicación haya sido estipulada expresamente en el respectivo contrato.

En consecuencia, la exclusión del RPU no se configura por el solo hecho de que las partes sean empresas o de que exista una relación contractual de carácter empresarial. Es necesario verificar que concurran las condiciones previstas expresamente en el artículo 2.1.1.1 y, particularmente, que la inaplicación del régimen haya sido estipulada expresamente en el contrato. Cuando se configure este supuesto, las disposiciones específicas del RPU no resultan aplicables a la relación contractual en los términos establecidos por el citado artículo. Lo anterior no significa, por sí mismo, la inexistencia de obligaciones para las partes ni excluye la aplicación de las demás disposiciones legales, regulatorias o contractuales que resulten aplicables a la relación jurídica de que se trate.

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-09-08
14:45:49 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Ahora bien, en aquellos eventos en los cuales, de conformidad con el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, no resulte aplicable el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, las controversias relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones contractuales no podrán ser analizadas a través de los mecanismos específicos previstos en el RPU.

En estos casos, deberá atenderse, en primer término, a las obligaciones y mecanismos establecidos en el respectivo contrato y, según corresponda, a las disposiciones legales y demás normas que resulten aplicables a la relación jurídica.

Por tanto, las controversias de naturaleza contractual relacionadas, entre otros aspectos, con el cumplimiento de obligaciones, compensaciones económicas, condiciones técnicas, mecanismos de información o notificaciones pactadas entre las partes deberán ser resueltas mediante los mecanismos contractuales o legales que resulten procedentes, incluidos los mecanismos judiciales o arbitrales cuando exista un pacto arbitral válido.

Lo anterior deberá determinarse atendiendo a la naturaleza de la controversia y a las competencias atribuidas por el ordenamiento jurídico a las diferentes autoridades.

Finalmente, esta Comisión reitera que, en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, no puede pronunciarse, mediante un concepto de carácter general, sobre una situación particular y concreta como la planteada por ENEL respecto de la relación comercial que mantiene con COLTEL.

En consecuencia, esta Comisión no se pronuncia sobre los hechos específicos descritos en la comunicación, ni determina la existencia de incumplimientos contractuales, la procedencia de compensaciones económicas particulares o la responsabilidad que eventualmente pudiera derivarse de la relación contractual entre las partes.

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación.

Cordialmente,

SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Firmado digitalmente por SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2026.09.08 14:47:22 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Karen Méndez
Revisó: Camilo Bustamante