COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026.09.11 17:11:05 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

CRC
Radicación: 2026530858
Fecha: 11/09/2026 4:54:49 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

Rad. 2026818334
Cód. 2000
Bogotá D.C.

[redacted]

REF. Respuesta a «Información sobre el cierre del canal de atención de PQR por correo electrónico.»

Respetados Señores,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa recibido de su solicitud allegada mediante el radicado de correspondencia número 2026818334 del 06 de agosto de 2026, mediante la cual se informa que en su calidad de proveedor de servicios de Internet fijo, desactivará a partir del 7 de septiembre de 2026 el correo electrónico servicioalclienteinternet@celsiainternet.com como canal para la atención de peticiones, quejas y recursos (PQR).

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".

Información pública

Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-11
17:11:05 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

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:

> « Celsia Internet S.A.S., identificada con NIT 901.715.847-9, en su calidad de Proveedor de servicios de Internet Fijo (ISP), y en ejercicio del principio de colaboración con las autoridades, nos permitimos informar que a partir del día 7 de septiembre de 2026 desactivará y deshabilitará el correo electrónico servicioalclienteinternet@celsiainternet.com como canal de atención de peticiones, quejas y recursos (PQR), es decir, que a partir de dicha fecha dejará de estar a disposición de los usuarios. » (…)

Información pública

Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-11
17:11:05 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Respuesta CRC:

En cuanto a su comunicación, mediante la cual informa la deshabilitación del correo electrónico como canal de atención para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR), esta Comisión se permite señalar que la Sección 25 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece las disposiciones regulatorias aplicables a los medios de atención al usuario y al trámite de PQR.

En particular, el artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que los medios de atención regulados, esto es, la línea telefónica de atención al usuario, las oficinas físicas de atención y la página web del operador, así como cualquier otro medio adicional que este decida habilitar para la interacción con sus usuarios, deben cumplir determinadas condiciones generales de atención. Entre ellas, el numeral 2.1.25.1.1 establece que, cuando un usuario presente una PQR a través de un medio de atención habilitado, el operador no podrá exigirle que acuda a un canal diferente para su radicación o trámite, salvo en aquellos casos en que la interacción haya migrado a entornos digitales y el usuario haya sido previamente informado. Asimismo, el numeral 2.1.25.1.2 dispone que los usuarios deben tener acceso permanente a los medios de atención, con excepción de las oficinas físicas y la línea telefónica, y que dichos medios deben ser gratuitos. Por su parte, el numeral 2.1.25.1.4 prevé que la información suministrada por el operador a través de cualquiera de sus medios de atención lo compromete y obliga frente al usuario.

Ahora bien, la CRC aclara que la regulación no establece la obligación de disponer un correo electrónico como medio de atención para la recepción de PQR. En efecto, los medios de atención cuya implementación y disponibilidad resultan exigibles conforme a la regulación son la línea telefónica de atención al usuario, las oficinas físicas de atención y la página web del proveedor, de conformidad con los artículos 2.1.25.2, 2.1.25.3 y 2.1.25.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, la decisión de retirar un correo electrónico que haya sido habilitado como canal adicional de atención no constituye, por sí misma, un incumplimiento regulatorio, siempre que el operador continúe garantizando la disponibilidad, accesibilidad y adecuado funcionamiento de los medios de atención exigidos por la regulación, así como las condiciones previstas para la presentación, consulta y seguimiento de las PQR por parte de los usuarios.

No obstante, es importante precisar que, mientras el correo electrónico haya permanecido habilitado como canal para la recepción y atención de PQR, su operación debía sujetarse a las condiciones generales previstas en el artículo 2.1.25.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En ese sentido, las PQR radicadas por los usuarios a través de dicho medio durante su período de funcionamiento debían ser recibidas, tramitadas y respondidas conforme a la regulación aplicable, sin que resultara procedente exigir al usuario la utilización de un canal diferente para su atención.

Información pública

Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Date: 2026-09-11
17:11:05 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

En consecuencia, sin perjuicio de la facultad que ostenta el operador respecto de disponer o retirar medios adicionales de atención, se deberá garantizar que los canales que permanezcan habilitados permitan a los usuarios presentar, consultar y hacer seguimiento a sus PQR de manera efectiva, gratuita y sin barreras indebidas. Igualmente, deberá informar de forma clara, suficiente, oportuna y consistente la deshabilitación del correo electrónico y los canales que continuarán disponibles para la atención de los usuarios, a fin de evitar la vulneración del derecho de los usuarios.

Finalmente, se recomienda aclarar la fecha efectiva de cierre del correo electrónico, teniendo en cuenta que en el cuerpo de la comunicación se indica que la suspensión se llevará a cabo a partir del 7 de septiembre de 2026, mientras que en el cronograma anexo se señala el 14 de septiembre de 2026. Esta precisión resulta necesaria para asegurar que la información suministrada a los usuarios sea cierta, coherente y verificable en todos los canales de atención e información dispuestos por el proveedor.

En los anteriores términos se da respuesta a su comunicación y estamos atentos a cualquier inquietud adicional que pueda tener.

Cordialmente,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Firmado digitalmente por MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Fecha: 2026.09.11 17:13:20 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Karen Méndez
Revisó: Camilo Bustamante