COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Digitally signed by SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026.11.02 20:23:51 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

Rad. 2026822707
Cód. 2000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2026536923
Fecha: 2/11/2026 8:21:59 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

[redacted]

REF. ASESORÍA PARA MIGRACIÓN A FIBRA ÓPTICA CON CLARO

Apreciado señor Castillo:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado número 2026822707, en la que nos pone en conocimiento sobre la solicitud de su edificio que se radicó de manera escrita ante CLARO para la actualización a fibra óptica de los servicios de hogar que se tienen con ese proveedor y solicita asesoría para saber con qué herramientas pueden contar para que les respondan oportunamente y sin dilaciones, luego de cinco meses en que no ha habido respuesta por parte del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST).

En atención a su comunicación, esta Comisión se permite informar lo siguiente:

1. Alcance del presente pronunciamiento

Previo a dar respuesta a su solicitud, 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 normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que, en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, estos deben hacer referencia de manera general y abstracta a las materias sobre las que versa la consulta.

2. Sobre el derecho de los usuarios a presentar peticiones ante los operadores

El Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece las condiciones aplicables a la presentación, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR) formulados por los usuarios ante los operadores.

Información pública

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-11-02
20:23:51 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Usted puede consultar la citada resolución en el siguiente enlace:
https://normograma.crcom.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

En particular, el artículo 2.1.24.2 de la citada resolución establece que los usuarios pueden presentar PQR ante su operador en cualquier momento, directamente o a través de un tercero que actúe en su representación, de conformidad con las condiciones previstas en dicha disposición.

Por su parte, el artículo 2.1.24.3 dispone que los operadores deben dar respuesta a las PQR dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. Cuando sea necesario practicar pruebas, el operador deberá informar al usuario las razones que justifican dicha actuación, caso en el cual contará con quince (15) días hábiles adicionales para emitir su respuesta.

La misma disposición establece que, si el usuario no recibe respuesta dentro del término correspondiente, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor, figura denominada silencio administrativo positivo. En tal caso, el operador debe hacer efectivos los efectos de dicho silencio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término, sin perjuicio de que el usuario pueda exigir su implementación inmediata.

No obstante, es importante precisar que la aplicación de esta figura debe examinarse atendiendo al contenido de la petición presentada y a las obligaciones que legal y regulatoriamente correspondan al operador. Por consiguiente, el silencio administrativo positivo no supone, por sí mismo, la imposición de obligaciones de despliegue o modernización de infraestructura que no se encuentren previstas en el marco normativo aplicable.

3. Sobre la solicitud de migración del servicio a tecnología de fibra óptica

En relación con la posibilidad de solicitar la migración del servicio de Internet a una tecnología de fibra óptica, es pertinente señalar que el régimen de protección de usuarios reconoce el derecho de estos a presentar solicitudes relacionadas con la prestación de los servicios contratados y a obtener una respuesta oportuna por parte del operador.

Sin embargo, la regulación general expedida por la CRC no establece una obligación de los proveedores de migrar a tecnología de fibra óptica la infraestructura utilizada para prestar el servicio en un inmueble determinado por el solo hecho de que sus usuarios lo soliciten.

La disponibilidad de una tecnología específica puede depender, entre otros aspectos, de las condiciones técnicas de la red, la cobertura, la infraestructura existente y las condiciones comerciales de prestación del servicio.

Lo anterior no exime al operador de su obligación de atender y responder las solicitudes presentadas por sus usuarios. En consecuencia, ante una petición relacionada con la migración tecnológica del servicio, corresponde al proveedor evaluar su viabilidad y comunicar al interesado

Información pública

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-11-02
20:23:51 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

una respuesta clara, completa y de fondo, indicando las razones técnicas, comerciales o jurídicas que sustenten su decisión.

Ahora bien, teniendo en cuenta lo manifestado en su comunicación respecto de la solicitud presentada a CLARO desde abril del presente año, y de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.24.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión da traslado de su comunicación a COMCEL S. A. (CLARO), para que se sirva recibirla, atenderla, tramitarla y responder directamente al interesado.

En particular, se solicita al operador verificar el trámite dado a la solicitud inicialmente presentada, establecer si esta fue recibida y respondida dentro de los términos regulatorios aplicables y, en caso de encontrarse pendiente de respuesta, pronunciarse de fondo sobre lo solicitado, exponiendo las razones técnicas, comerciales o jurídicas correspondientes.

El traslado que se efectúa mediante la presente comunicación no sustituye la solicitud inicialmente formulada ante el operador ni modifica los términos y efectos jurídicos que pudieran derivarse de su presentación.

De acuerdo con el artículo 2.1.24.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, corresponde al operador atender y responder la PQR trasladada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, sin perjuicio de los términos y efectos asociados a la solicitud original. Asimismo, usted podrá dirigirse directamente al proveedor para consultar el estado del trámite.

Finalmente, es importante precisar que la CRC, en el marco de sus competencias, expide la regulación general aplicable a la prestación de los servicios de comunicaciones y orienta a los interesados sobre su contenido y alcance. Sin embargo, no le corresponde ejercer funciones de inspección, vigilancia y control sobre el cumplimiento del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios.

Estas últimas funciones corresponden a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), entidad ante la cual los usuarios pueden acudir cuando consideren vulnerados sus derechos por parte de un proveedor de servicios de comunicaciones, de conformidad con los procedimientos y competencias legalmente establecidos.

Finalmente lo invitamos a consultar el link: https://www.crcom.gov.co/es/micrositios/comunicados-como-es, donde podrá encontrar un espacio con herramientas para conocer sus derechos como usuario de los servicios de comunicaciones.

Información pública

Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-11-02
20:23:51 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que pueda presentarse.

Cordial saludo,

SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Firmado digitalmente por SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2026.11.02 20:28:15 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Hugo Romero
Revisado por: Mireya Garzón

Anexo: Copia de la comunicación recibida Radicado No. 2026822707

Traslado por competencia:

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