



Rad. 2023809730  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.



Digitally signed by  
SÁRMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.06.26 17:19:58 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia

<b>CRC</b> Radicación: 2023513818 Fecha: 26/6/2023 17:14:02 Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES
---



## REF. Solicitud comunicaciones CLARO

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2023809730, mediante la cual solicita la documentación remitida por CLARO COLOMBIA para dar cumplimiento a lo establecido en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse 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, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en las Leyes 1341 de 2009 y 1369 del mismo año y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

La Ley 1341 de 2009, en su artículo 53, determinó que la CRC cuenta con la competencia de expedir el régimen jurídico de protección al usuario, que ejerció con la incorporación en la Resolución CRC 5050 de 2016 de su Título II. Dentro de las disposiciones que conforman ese régimen se encuentra la contenida en el numeral 2.1.25.1.8. del artículo 2.1.25.1 de la Resolución compilatoria que dispone:

*"Cada vez que el operador decida migrar alguna(s) de sus interacciones a la digitalización deberá con una antelación no menor a 10 días hábiles, informar a sus usuarios a través de los distintos medios de atención, y remitir una comunicación informando esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con una antelación no menor a 15 días hábiles."*

Adicionalmente, la Superintendencia de Industria y Comercio en su papel de autoridad de inspección, vigilancia y control y encargada de proteger los derechos de los consumidores, expidió la Circular Única cuyo Título III tiene como objeto los servicios de telecomunicaciones, acto administrativo de carácter general que en el numeral 1.5 determina los reportes de información que deben hacerse a esa autoridad.



Digitally signed by  
**SARMIENTO ARGUELLO MARIANA**  
Date: 2023-06-26  
17:19:38 -05:00  
Reason: Fiel Copia del Original  
Location: Colombia

De esta manera y en virtud del artículo 13 del Decreto 4886 de 2011, corresponde a la Dirección de Investigación de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones: "*Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de usuarios de los servicios de Comunicaciones*". Razón por la cual y en cumplimiento del mencionado artículo 13 del Decreto 4886 de 2011 y del artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos traslado de su consulta a la entidad competente, en este caso, la Superintendencia de Industria y Comercio, para que esa entidad la atienda.

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

Cordial Saludo,  
**SARMIENTO  
ARGUELLO  
MARIANA**

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Fecha: 2023.06.26 19:29:47  
-05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero  
Revisó: Víctor Andrés Sandoval



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278