

Rad. 2024711689  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024524707
Fecha: 9/8/2024 10:13:01
Proceso: 9000 INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA REGULATORI

## REF. DERECHO DE PETICIÓN. ARTÍCULO 23 CONSTITUCIÓN POLÍTICA.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con el número de radicado 2024711689, en la cual manifiesta:

*"de acuerdo a la ley 1978 del 25 julio 2019 los concesionarios de televisión e internet debe tener una página web en donde se coloquen la información de la empresa así como sus agentes Comerciales.*

*dado que desconocemos si existe una nueva modificación sobre esta reglamentación solicitamos a Uds. de manera atenta, nos informen por este medio si existente alguna nueva reglamentación en la cual exige nuevos requisitos, y sea enviada dicha información, a fin de dar cumplimiento con todos los requerimientos."*

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, y 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, 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 del 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, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta, y no constituye de manera alguna aprobación de diseños u obras relacionadas.

Sobre el particular le informamos que en la Ley que menciona en su comunicación no encontramos la referencia al tema que señala. Sin embargo, la CRC expidió y actualiza la Resolución 5050 de 2016 que corresponde con una resolución compilatoria, es decir que agrupa todas las resoluciones de carácter general vigentes expedidas por la CRC hasta la fecha y que le invitamos a consultar en el siguiente enlace:

[https://normograma.info/crc/docs/resolucion\\_crc\\_5050\\_2016.htm](https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm)

Esta resolución incluye normas y regulaciones relacionadas con la prestación de servicios de telecomunicaciones fijos y de televisión en Colombia. En este sentido, en la Sección 10 del Capítulo 1 del Título II encontrará las "CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO" con apartados como:

EL ARTÍCULO 2.1.10.8 INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET en el que se encuentra plasmado:

*"El usuario podrá consultar a través de la línea de atención telefónica y de la página web del operador, al menos la siguiente información:*

- a. La velocidad contratada tanto de subida como de bajada y la capacidad máxima de consumo del plan (cuando aplique).*
- b. Características y condiciones para acceder a los servicios de controles parentales.*
- c. Lugar de la página web del operador donde se encuentran las mediciones de los indicadores de calidad del servicio, de acuerdo con el Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, o la norma que la modifique o sustituya.*
- d. Lugar de la página web del operador donde se especifican las prácticas de gestión de tráfico de acuerdo con el capítulo 9 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, o aquella norma que la modifique o sustituya".*

EL ARTÍCULO 2.1.10.9 VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET que menciona, *"El usuario podrá consultar la velocidad del servicio de acceso a Internet contratado, tanto para envío como para descarga de información, haciendo uso de la aplicación de su elección. Para el caso de servicio de acceso a internet fijo, el usuario podrá consultar esta información a través de una aplicación gratuita que el operador debe tener disponible en su página web".*

EL ARTÍCULO 2.1.10.11 PARRILLA DE CANALES dónde se encuentra consignado:

*"El usuario podrá consultar a través de la línea de atención telefónica y de la página web del operador la parrilla de canales disponibles, con la siguiente descripción:*

- a. Nombre del canal.
- b. Si es de alta definición o no.
- c. Género o categoría a la cual pertenece el canal"

También es conveniente que revise la Sección 25 del Capítulo 1 del Título II "MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO" en la que entre otras aparece el ARTÍCULO 2.1.25.4. PÁGINA WEB, con información sobre las opciones que a través de este medio los usuarios tienen para la presentación de PQR.

Así mismo, no se puede dejar de lado la divulgación del Régimen de Protección al Usuario que se aborda en el ARTÍCULO 2.1.27.2 que contiene la siguiente información: "2.1.27.2.2. Divulgación a través de página web: Los operadores deben incluir en su página web un banner estático, que ocupe un 80% de ancho de la misma, ubicado en la parte superior de su footer, el cual sea embebido desde el siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/pp/bannerO.gif>; y que a su vez redirija al siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/pagina/regimen-proteccion-usuario>".

Por otra parte, en la Sección 1, del Capítulo 1 del Título V se establecen las condiciones generales de los PRST, entre las que se encuentran: "5.1.1.3.6. Publicar en su página Web, las condiciones de calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios, así como la información de cobertura" y en las Secciones 4 y 5 de este mismo capítulo encontrará otros elementos que se deben publicar en el sitio web.

De igual forma, en la Sección 6, del Capítulo 1 del Título XVI, relacionado con el "SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN" en el ARTÍCULO 16.1.6.5 PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE LA OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO se establece, "...Los operadores deberán mantener actualizada y publicada, en su página web, el listado de las agencias con las que ha celebrado contratos de agencia comercial o de comercialización con terceros, indicando el lugar y la zona para la cual se ha celebrado el contrato respectivo"

Finalmente, de manera respetuosa le sugerimos consultar la mencionada Resolución 5050 de 2016 de la CRC para verificar con mayor detalle de acuerdo con su caso particular, que otros elementos de los allí descritos debe incluir en su página web.

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: 2024.08.09 17:28:26  
-05'00'

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

Proyectado por: Andres Sanabria