



COMUNICADO DE PRENSA

La Comisión de Regulación de Comunicación (CRC) informa a la opinión pública que:

Ante los comentarios respecto a la indisponibilidad del servicio de Internet en la ciudad de Santiago de Cali, la CRC se permite informar:

1. La Comisión tiene como propósito establecer las condiciones para proteger los derechos de los usuarios para que estos puedan acceder a más y mejores servicios de comunicaciones, entre ellos el Internet, como una herramienta para mejorar su calidad de vida e impulsar el desarrollo del país.
2. Como mecanismo esencial para que los ciudadanos puedan desarrollar sus actividades de trabajo y educación desde casa, la CRC viene monitoreando, desde el 30 de marzo de 2020, el comportamiento del servicio de Internet en Colombia, en cumplimiento a lo ordenado por los Decretos 464 y 555 de 2020, debido al Estado de Emergencia Sanitaria en el país. ([Consulte todos los reportes aquí](#))
3. Para tener un panorama sobre la situación en la ciudad de Santiago de Cali, la CRC se comunicó con diferentes operadores, quienes manifestaron que las interrupciones en el servicio se dieron principalmente por:
 - Daños en la infraestructura del servicio, corte de la red de los servicios de telefonía fija e internet y hurto de cobre.
 - Dificultad en las labores de reparación y mantenimiento de las redes por parte de los equipos técnicos de los operadores debido a las alteraciones del orden público.
4. Finalmente, es importante aclarar que la prestación del servicios de Internet en Colombia, por regulación de la CRC, se presta bajo el principio de Neutralidad de Red y que, de acuerdo con el artículo 5 de la Resolución CRC 3502 de 2011, "*Los proveedores de redes y servicios de comunicaciones que prestan servicio de acceso a Internet no podrán bloquear, interferir, discriminar, ni restringir el derecho del usuario para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio a través de internet, sin el consentimiento expreso del usuario*".

Dado lo anterior, esta Comisión se permite dar un parte de tranquilidad a los ciudadanos y reitera su compromiso para garantizar el acceso a servicios de comunicaciones, por lo cual seguirá realizando el monitoreo y la evaluación del comportamiento del tráfico de Internet en el país.

Mayor información de Prensa:
Rocio Quinche
Oficina de prensa CRC
Tel. +57 1 3198300 ext. 8332
E-mail: rocio.quinche@crcom.gov.co
Página Web: www.crcom.gov.co