

RESOLUCIÓN No. **7768** DE 2025

*«Por la cual se resuelve la solicitud de autorización para la terminación de la relación de acceso surgida entre **LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S.** y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**»*

**LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES
DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y la Resolución CRC 5050 de 2016
y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante comunicación radicada internamente con número 2025804433 del 3 de marzo de 2025, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **COLOMBIA MÓVIL**, y **LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S.**, en adelante **LOGÍSTICA FLASH**, por medio de sus representantes legales suplentes, solicitaron a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) la autorización para que se autorice la terminación por mutuo acuerdo de la relación de acceso bajo el esquema de Operación Móvil Virtual (OMV), derivada del «*Contrato de prestación de servicios PCS de voz y datos, el servicio de SMS, y los servicios adicionales de enrutamiento LDI Y USSD*», suscrito entre las partes el 22 de mayo de 2018.

La CRC, mediante radicado de salida con número 2025507732 del 13 de marzo de 2025, informó a las partes que acusaba recibo de la comunicación radicada. Además, indicó que procedería con la revisión de la solicitud y adoptaría la decisión que en derecho corresponda. Asimismo, teniendo en cuenta que la solicitud ha sido suscrita y presentada por las partes interesadas, señaló que no resultaba necesario realizar su traslado.

Mediante comunicación bajo el radicado 2025806909 del 3 de abril de 2025, la representante legal suplente de **LOGÍSTICA FLASH** reiteró ante la CRC la necesidad de que se den las órdenes planteadas en la solicitud inicial –y que serán descritas en la siguiente sección– con el fin de garantizar los derechos de los usuarios.

2. PRONUNCIAMIENTO DE LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S. Y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.

COLOMBIA MÓVIL y **LOGÍSTICA FLASH** solicitaron a la CRC la autorización para la desconexión definitiva de mutuo acuerdo indicando lo siguiente:

Relatan que, el 22 de mayo de 2018, **COLOMBIA MÓVIL** y **LOGÍSTICA FLASH** firmaron un contrato para trabajar juntos en la prestación de servicios móviles como voz, datos, mensajes de texto (SMS) y otros servicios adicionales. Este acuerdo, dicen, permitió a **LOGÍSTICA FLASH** operar como un operador móvil virtual (OMV), utilizando la red de **COLOMBIA MÓVIL** para ofrecer sus servicios al público.

Expresan que, como parte del acuerdo, **COLOMBIA MÓVIL** cobró por adelantado los costos de acceso, cumpliendo con las regulaciones vigentes y los términos pactados. Sin embargo, señalan, entre octubre de 2024 y enero de 2025, **LOGÍSTICA FLASH** no cumplió con los

pagos completos que debía realizar, lo que llevó a que el 1 de febrero de 2025 se desconectara provisionalmente el acceso a la red.

Las partes mencionan que, aunque **LOGÍSTICA FLASH** realizó dos pagos significativos—uno de \$40 millones de pesos, el 3 de febrero de 2025, y otro de \$392,7 millones de pesos, el 19 de febrero de 2025—estos no fueron suficientes para cubrir completamente las facturas pendientes. Por lo tanto, aclaran, la deuda aún permanece parcialmente sin saldar.

Según lo indicado en la solicitud, **LOGÍSTICA FLASH** tiene una deuda de \$713,3 millones de pesos, correspondiente a las facturas de diciembre de 2024 y enero de 2025. Este monto, según expresan, coincide con la garantía establecida, por lo que, si esta Comisión autoriza la desconexión definitiva, dicha garantía se utilizará para saldar la deuda, dejando a **LOGÍSTICA FLASH** sin saldo pendiente. No obstante, indican, el incumplimiento de pago durante dos periodos consecutivos ha perpetuado las condiciones que originaron la desconexión provisional.

Las partes subrayan que, tras la desconexión provisional y los pagos parciales efectuados por **LOGÍSTICA FLASH**, decidieron dar por terminada la relación de acceso y, en consecuencia, el contrato que las vincula.

Manifiestan que, de acuerdo con los registros de **LOGÍSTICA FLASH**, el 21 de enero de 2025 su base de clientes estaba conformada por 148.994 líneas activas. Sin embargo, para el 17 de febrero del mismo año, esta cantidad disminuyó a 111.135 líneas, de las cuales 37.859 fueron portadas hacia otros operadores. Además, dicen, solo 45.820 líneas reportaron tráfico en los últimos tres meses previos a la solicitud.

Sostienen que, aunque las medidas implementadas por la Superintendencia de Industria y Comercio ofrecieron a los clientes un tiempo adecuado para portar sus líneas a otros operadores o adquirir nuevas con el proveedor de su preferencia, en la solicitud de desconexión definitiva se indica que **LOGÍSTICA FLASH** considera fundamental fortalecer las acciones dirigidas a la protección de los derechos de los usuarios, y así garantizarles la continuidad del servicio y libre elección que dicta la regulación vigente.

En esa medida, **LOGÍSTICA FLASH** propone una serie de medidas con el objetivo de reducir al máximo los impactos sobre los usuarios ante la desconexión definitiva del servicio. Estas incluyen:

1. Solicitar a **COLOMBIA MÓVIL** reactivar el tráfico de SMS por un período adicional de diez (10) días calendario, para que los usuarios puedan recibir el NIP necesario para realizar la portabilidad saliente. Se deberá contar con un plazo técnico previo de al menos cinco (5) días hábiles para implementar esta reactivación.
2. Implementar un plan de divulgación y comunicación para informar a los usuarios sobre la posibilidad de adelantar el proceso de portabilidad y la fecha definitiva de desconexión del servicio.
3. Continuar atendiendo las reclamaciones de los usuarios, priorizando las solicitudes relacionadas con la portabilidad y garantizando la devolución de saldos. Este reembolso se realiza mediante transferencia bancaria, previa solicitud del usuario y entrega de la documentación requerida.

Una vez culminadas estas acciones, **LOGÍSTICA FLASH** expone que devolverá la numeración portada a los operadores asignatarios correspondientes y retornará la numeración asignada a la Comisión. Estas medidas, añade, buscan proteger los derechos de los usuarios, respetando los principios de calidad, continuidad del servicio y libre elección establecidos por la regulación vigente.

Mediante comunicación bajo el radicado 2025806909 del 3 de abril de 2025, la representante legal suplente de **LOGÍSTICA FLASH** reiteró ante la CRC la necesidad de que se ordene a **COLOMBIA MÓVIL** la reanudación del tráfico de SMS por un período adicional de diez (10) días calendario, con el fin de garantizar la recepción de los NIP por parte de los usuarios de **LOGÍSTICA FLASH**. Esta medida, asegura, permitirá ampliar el plazo disponible para realizar la portabilidad saliente antes de la desconexión definitiva del servicio. Además, solicita considerar que, previo a los diez días mencionados, se concedan cinco (5) días hábiles

para que **COLOMBIA MÓVIL** pueda programar y llevar a cabo la reconexión técnica de los SMS.

Adicionalmente, solicita de manera urgente la realización de una mesa de trabajo con la participación de la CRC y la SIC para que, según lo definido allí, se garantice el derecho de los usuarios a conservar su número. Según lo indicado, el objetivo es definir conjuntamente una solución que mitigue el impacto en aquellos usuarios que no lograron realizar la portabilidad antes de la desconexión. Dado que, en su concepto, la portabilidad numérica es actualmente el único mecanismo regulatorio que asegura la conservación del número, resulta esencial explorar alternativas viables dentro del marco normativo para abordar este escenario excepcional.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

De acuerdo con lo expresado previamente, le corresponde a esta Comisión analizar si hay lugar a la autorización de la desconexión definitiva de la relación derivada del Contrato de acceso y prestación de servicios, suscrito el 22 de mayo de 2018, suscrito entre **COLOMBIA MÓVIL** y **LOGÍSTICA FLASH**, a la luz de lo dispuesto en los artículos 4.1.2.10 y 4.1.7.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016. La CRC procederá a pronunciarse en los siguientes términos:

El artículo 50 de la Ley 1341 de 2009 establece el deber a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones de «*permitir la interconexión de sus redes y el acceso y uso a sus instalaciones esenciales a cualquier otro proveedor que lo solicite*». Adicionalmente, somete dicha obligación al cumplimiento de los términos y condiciones que para el efecto establezca esta Comisión, en aras de asegurar los principios previstos en dicho artículo.

En el mismo sentido, el artículo 4.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 determina el derecho de acceso a las redes de telecomunicaciones, cuyo propósito es permitir la provisión de redes y/o servicios de telecomunicaciones, aplicaciones y/o contenidos, lo cual implica el uso de las redes.

A su turno, el artículo 4.1.2.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 prevé la posibilidad de que las partes de las relaciones de interconexión, de mutuo acuerdo, puedan dar por terminadas las mismas, condicionando lo anterior a que: **(i)** medie autorización de la CRC; **(ii)** la solicitud de autorización ante la CRC se presente dentro de un término específico; y **(iii)** a que se adopten medidas tendientes a prevenir la afectación de los derechos de los usuarios.

Por su parte, el artículo 4.1.7.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que a menos que la CRC lo autorice, se encuentra proscrita la desconexión de los proveedores en las relaciones de acceso o interconexión y, en consecuencia, mientras no se produzca dicha autorización, las condiciones del acceso o la interconexión deberán mantenerse.

En el caso concreto, esta Comisión pudo constatar que la solicitud presentada por las partes cumple con la normativa general en materia de terminación de relaciones de acceso, uso e interconexión por la causal de mutuo acuerdo. Dicho cumplimiento se sustenta en la manifestación libre y expresa de ambas partes, puesto que, según lo sustentado en la solicitud del 3 de marzo de 2025, **COLOMBIA MÓVIL** y **LOGÍSTICA FLASH** acordaron dar por finalizada la relación de acceso y, en consecuencia, el contrato celebrado entre ellas. Además, se estableció que el saldo pendiente por parte de **LOGÍSTICA FLASH** no representaría un obstáculo para llevar a cabo la desconexión definitiva, ya que las partes han pactado que dicho saldo será abonado a **COLOMBIA MÓVIL** mediante la efectividad de la garantía.

Con base en lo expuesto anteriormente y considerando la finalidad de las relaciones de acceso establecidas en el acuerdo mencionado, resulta pertinente analizar la posible afectación a los usuarios. En ese contexto, es importante destacar que, según lo indicado en la solicitud presentada por **COLOMBIA MÓVIL** y **LOGÍSTICA FLASH**, 45.820 líneas registraron tráfico durante los últimos tres meses previos al requerimiento.

Con el fin de prevenir la afectación a los usuarios –más allá de la disminución del tráfico presentado–, en atención a lo expresamente solicitado por **LOGÍSTICA FLASH**, en el presente acto se ordenará a dicho operador que informe a sus usuarios, mediante su portal web, sobre la terminación de la relación de acceso con **COLOMBIA MÓVIL**, durante los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión. En dicha comunicación, se deberá incluir información sobre el derecho que tienen los usuarios de realizar la portación al operador de su preferencia.

Asimismo, dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, **COLOMBIA MÓVIL** deberá habilitar, por un término no menor a diez (10) días calendario, el tráfico de mensajes SMS para que los usuarios de **LOGÍSTICA FLASH** puedan recibir el NIP (Número de Identificación Personal), necesario para solicitar la portabilidad de sus líneas telefónicas.

La desconexión material solo podrá realizarse después de que se agote el plazo no menor a diez (10) días calendario durante el cual **COLOMBIA MÓVIL** habilitará el tráfico de SMS. Lo anterior sin perjuicio de que la Superintendencia de Industria y Comercio pueda, en el marco de sus competencias, adoptar medidas adicionales para garantizar los derechos de los usuarios, lo cual incluye la posibilidad de extender el mencionado término. Por tal razón, el presente expediente será trasladado a dicha autoridad, para lo de su competencia.

LOGÍSTICA FLASH debe garantizar la continua atención de las peticiones de sus usuarios con el fin de atender peticiones relacionadas, entre otras cosas, con las devoluciones de saldo y el derecho que tienen de realizar el proceso de portación.

En la medida en que en el presente acto administrativo se está autorizando la desconexión solicitada por las partes y se están adoptando las medidas propuestas por **LOGÍSTICA FLASH**, no se considera necesario realizar la mesa técnica a la que alude su escrito del 3 de abril de 2025.

En conclusión, esta Comisión procederá a autorizar la terminación de la relación derivada del contrato de prestación de servicios PCS de voz y datos, el servicio de SMS, y los servicios adicionales de enrutamiento LDI Y USSD, acá analizado, en la forma en que fue acordada por las partes y teniendo en cuenta las medidas adoptadas en favor de los usuarios.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Autorizar la terminación definitiva de la relación derivada del contrato de prestación de servicios PCS de voz y datos, el servicio de SMS, y los servicios adicionales de enrutamiento LDI Y USSD, celebrado entre **LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S.** y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, suscrito el 22 de mayo de 2018, en la forma en que fue acordada por las partes y de conformidad con lo expuesto en la presente Resolución.

PARÁGRAFO 1. LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S., mediante su portal web, informará a sus usuarios sobre la terminación de la relación de acceso con **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, durante los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión. En dicha comunicación se deberá incluir información sobre el derecho que tienen los usuarios de realizar la portación al operador de su preferencia.

PARÁGRAFO 2. Dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** deberá habilitar nuevamente, por un término no menor a diez (10) días calendario, el tráfico de mensajes SMS para que los usuarios de **LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S.** puedan recibir el NIP (Número de Identificación Personal), necesario para solicitar la portabilidad de sus líneas telefónicas.

ARTÍCULO 2. La desconexión material solo podrá realizarse después de que se agote el plazo no menor a diez (10) días calendario al que refiere el parágrafo 2 del artículo 1 del presente acto administrativo, durante el cual **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** habilitará el tráfico de SMS. Lo anterior sin perjuicio de que la Superintendencia de Industria y Comercio

pueda, en el marco de sus competencias, adoptar medidas adicionales para garantizar los derechos de los usuarios, lo cual incluye la posibilidad de extender el término en mención.

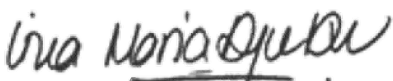
ARTÍCULO 3. LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S. debe garantizar la continua atención de las peticiones de sus usuarios con el fin de atender peticiones relacionadas, entre otras cosas, con las devoluciones de saldo y el derecho que tienen de realizar el proceso de portación.

ARTÍCULO 4. Remitir el presente expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para lo de su competencia.

ARTÍCULO 5. Notificar personalmente la presente Resolución a los representantes legales de la **LOGÍSTICA FLASH COLOMBIA S.A.S.** y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, o a quienes hagan sus veces, según lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), advirtiéndoles que en su contra procede el recurso de reposición, el cual debe interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá, D.C., a los 15 días del mes de mayo de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO
Presidente


CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO
Directora Ejecutiva

Expediente No: 3000-32-2-79
C.C.C. 23/04/2025 Acta 1510
S.C.C. 14 /05/2025 Acta 481

Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña – Coordinador de Gestión Jurídica.
Elaborado por: Karen Xiomara Méndez – Líder del proyecto.