

RESOLUCIÓN No. **8171** DE 2026

«Por la cual se adoptan medidas para fortalecer el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones»

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

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los numerales 1, 2 y 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES NORMATIVOS

Según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, la dirección general de la economía está a cargo del Estado, el cual intervendrá de manera especial, por mandato de la ley, en los servicios públicos y privados, con el fin de racionalizar la economía, en aras de mejorar la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

El artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos al ser inherentes a la función social del Estado deben ser prestados de manera eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, razón por la cual le corresponde al Estado la regulación, control y vigilancia de dichos servicios, en procura de garantizar el mejoramiento continuo relativo a su prestación y la satisfacción del interés social.

La función de regulación es un instrumento de intervención del Estado en los servicios públicos de telecomunicaciones y debe atender las dimensiones social y económica de los mismos y, en consecuencia, debe velar por la libre competencia y por los derechos de los usuarios, asunto respecto del cual la Corte Constitucional se pronunció en Sentencia C-150 de 2003.

Posteriormente y en el mismo sentido, mediante la Sentencia C-186 de 2011, el mismo Alto Tribunal Constitucional se pronunció señalando que «(...) la potestad normativa atribuida a las comisiones de regulación es una manifestación de la intervención estatal en la economía –una de cuyas formas es precisamente la regulación– cuya finalidad es corregir las fallas del mercado, delimitar la libertad de empresa, preservar la competencia económica, mejorar la prestación de los servicios públicos y proteger los derechos de los usuarios», y del mismo modo la referida sentencia establece que «[!]a intervención del órgano regulador en ciertos casos supone una restricción de la autonomía privada y de las libertades económicas de los particulares que intervienen en la prestación de los servicios públicos, sin embargo, tal limitación se justifica porque va dirigida a conseguir fines constitucionalmente legítimos y se realiza dentro del marco fijado por la ley».

La Corte Constitucional también ha destacado la importancia de que el ordenamiento jurídico prevea herramientas que garanticen y salvaguarden los derechos de los consumidores y usuarios. Así, en Sentencia C-1141 de 2000, dicho tribunal enseñó que «la Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas. (...) El programa de protección, principalmente, se determina a partir de la ley, los reglamentos y el contrato. Es claro que la fuente contractual debe interpretarse de conformidad con los principios tuitivos del consumidor plasmados en la Constitución. Con el derecho del consumidor se presenta algo similar de lo que se observa con otros derechos constitucionales. La Constitución delimita un campo de protección, pero

el contenido preciso del programa de defensa del interés tutelado es el que se desarrolla y adiciona por la ley y por otras normas y fuentes de reglas jurídicamente válidas».

En tal sentido, la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, establece que las disposiciones allí contenidas «son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley».

Por su parte, el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, establece que la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es la encargada de promover la competencia en los mercados y 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 de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Para efectos de cumplir su objeto, el mismo artículo 19 señala que la CRC debe adoptar una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la Ley 1341 de 2009.

En este contexto, el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 sostiene que es función de la CRC «establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios». A su vez, el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 establece que el régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, «será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella». En la misma línea, el numeral 1 del referido artículo 53 dispone que se reconoce el derecho de los usuarios a «elegir y cambiar libremente el proveedor y los planes de precios de acuerdo con lo autorizado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (...)».

La Corte Constitucional, en Sentencia C-263 de 2013, señaló que la intervención de las comisiones de regulación mediante tratamientos diferenciales a las empresas según su posición en el mercado, no constituye una censura al éxito empresarial de una compañía sino un mecanismo de racionalidad instrumental que permite que sea un órgano especializado quien, de acuerdo con las condiciones dinámicas del mercado y las necesidades propias de cada sector, adopte con celeridad los ajustes técnicos requeridos en un mercado donde la libre competencia y la iniciativa privada se encuentran constitucionalmente protegidas, pero cuyo fin último es la prestación eficiente y adecuada de servicios públicos.

A su turno, el numeral 2 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 le otorga a la CRC la facultad de promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, ya sea mediante regulación de carácter general o la adopción de medidas particulares frente a sus regulados, pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales según la posición de los proveedores, previamente se haya determinado la existencia de una falla en el mercado.

El numeral 3 del artículo 22 de la mencionada Ley, faculta a la Comisión para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias afines con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión, así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo, el régimen de acceso y uso de redes, los parámetros de calidad de los servicios, los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información, y en materia de solución de controversias entre los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST).

Ahora bien, mediante Resolución CRC 5111 de 2017, «Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones», la cual entró en vigor el 1 de enero de 2018, esta Comisión estructuró el RPU como un sistema integral que articula los derechos y deberes de usuarios y de los PRST, los procedimientos y canales de atención, las reglas especiales aplicables a la contratación, prestación y terminación de los servicios de telecomunicaciones, los estándares de información de la oferta de servicios individuales o

empaquetados provistos por los PRST, las condiciones específicas sobre facturación y pagos y el procedimiento de portabilidad numérica móvil, entre otras múltiples materias.

En cumplimiento de lo ordenado por la Ley 1245 de 2008, «por medio de la cual se establece la obligación de implementar la portabilidad numérica y se dictan otras disposiciones» y cuyo artículo 1 ordena a los PRST a prestar el servicio de portabilidad numérica de conformidad con la reglamentación que expida la CRC, mediante Resolución CRC 2355 de 2010 se fijó el marco regulatorio para implementar y operar la Portabilidad Numérica Móvil en Colombia, definiendo principios, derechos, deberes y los lineamientos técnicos y operativos del proceso, incluidos sus etapas y plazos. Tras su entrada en operación, estas condiciones fueron objeto de diversas actualizaciones orientadas a ajustar y perfeccionar su funcionamiento. Dentro de ellas se destacan la Resolución CRC 5929 de 2020, que actualizó el marco operativo de la portabilidad numérica, y la Resolución CRC 7151 de 2023, que introdujo modificaciones al procedimiento de portabilidad, específicamente en relación con las causales de rechazo de la solicitud de portación, ello con el objetivo de mejorar la eficiencia y seguridad del trámite.

Mediante Resolución CRC 6242 de 2021, «Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones», la Comisión tuvo como objetivo promover la digitalización de la interacción entre los PRST y sus usuarios al habilitar el uso intensivo de canales digitales para la atención, bajo criterios de transparencia e información clara. La medida buscó facilitar el ejercicio de derechos y deberes de los usuarios, optimizar la gestión de PQR y, al mismo tiempo, permitir que los operadores se diferenciaron competitivamente mediante la calidad en la atención soportada en TIC, más allá del precio o la calidad del servicio.

Posteriormente, en la Resolución CRC 7285 de 2024, «Por la cual se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones», la CRC incorporó medidas orientadas a mejorar la transparencia y comparabilidad de la información comercial ofrecida por los PRST móviles, tales como añadir al RPU el derecho de los usuarios a acceder a promociones y planes de fidelización, retención y recuperación, siempre que cumplan requisitos previamente divulgados. Asimismo, reforzó los deberes de información previa, exigiendo mantener las condiciones de las promociones por al menos seis meses y habilitar en la web de cada operador un micrositio visible con todas las ofertas de servicios móviles vigentes y sus condiciones de acceso.

A su vez, la Resolución CRC 7684 de 2025, introdujo nuevas disposiciones para promover la competencia profundizando las medidas previamente adoptadas en la Resolución CRC 7285 de 2024. Dicha resolución reforzó los efectos procompetitivos de la portabilidad al imponer a los Operadores Móviles de Red (OMR) la prohibición de contactar a usuarios portados durante los tres meses siguientes a la finalización del trámite, buscando evitar presiones comerciales que indujeran retornos prematuros y permitiendo al usuario evaluar adecuadamente al nuevo operador. Asimismo, se ordenó a los PRST móviles digitalizar los trámites de modificación y cancelación de planes, disponibles en canales digitales y aplicaciones móviles. Para los servicios en la modalidad prepago, se estableció un procedimiento de activación con verificación en tiempo real de la identidad del usuario, se prohibió registrar líneas a nombre de distribuidores y se impulsó el desarrollo de campañas de actualización de datos por parte de los proveedores. Finalmente, esta resolución precisó las reglas para ofertas empaquetadas de servicios fijos y móviles en materia de cláusulas de permanencia mínima, aplicables solo a servicios fijos, así como también la posibilidad de presentar precios únicos o separados.

Finalmente, en aplicación del enfoque de simplificación, uno de los pilares de la Política de Mejora Regulatoria de la CRC, se adelantó un ejercicio de revisión integral y actualización del marco regulatorio expedido por la entidad, que dio como resultado la expedición de las resoluciones CRC 7810 y 7811 de 2025 mediante las cuales se actualizó y simplificó el marco regulatorio aplicable a los servicios de comunicaciones y los contenidos audiovisuales televisivos. En el marco de las consultas realizadas durante el desarrollo del proyecto se identificaron algunas temáticas que hacían parte del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones y que ameritaban ser revisadas en el marco de un proyecto regulatorio independiente.

2. DESARROLLO DEL PROYECTO REGULATORIO

En el contexto descrito, la Comisión formuló un proyecto regulatorio con el objetivo de revisar y actualizar temáticas específicas del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones. De este modo, en la Agenda Regulatoria 2025-2026¹ fue incluido el

¹ CRC. Agenda Regulatoria CRC 2025-2026. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/agenda/agenda-regulatoria-2025-2026.pdf>.

proyecto «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios», que se iniciaría en el tercer trimestre de 2025 y en el cual se publicaría una propuesta regulatoria en el primer trimestre de 2026 y se emitiría una decisión regulatoria en el tercer trimestre de 2026.

En paralelo, el 20 de diciembre de 2024, COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC solicitaron ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) la preevaluación de una integración consistente en la adquisición, por parte de MILLICOM SPAIN S.L. –controlante del primer operador–, del 100% de la participación accionaria de TELEFÓNICA HISPANOAMÉRICA en COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC. La operación implicaría la integración económica de los grupos TIGO-UNE y MOVISTAR, consolidando a todas sus matrices, subordinadas y afiliadas en un único agente y eliminando la competencia entre ellos en todos los mercados donde participan.

Considerando la posible reconfiguración de los mercados de telecomunicaciones, dada la probable integración entre TIGO-UNE y MOVISTAR, se concluyó que era necesario priorizar algunos asuntos específicos del RPU que podrían requerir un análisis y una posible intervención en forma urgente, motivo por el cual se modificó la Agenda Regulatoria 2025-2026² en el sentido de adelantar la publicación de la propuesta regulatoria del proyecto «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios – Fase 1» para el cuarto trimestre de 2025 y la decisión regulatoria correspondiente para el primer trimestre de 2026. Allí se indicó que en el desarrollo del proyecto se concentrarían las etapas de formulación, alternativas y su evaluación y propuesta regulatoria, de modo que se consolidaría en un único documento soporte el diagnóstico de las problemáticas priorizadas, el árbol del problema, las alternativas de intervención, su evaluación y el diseño de las medidas regulatorias propuestas.

En el documento de modificación de la agenda, se definió abordar la revisión del RPU mediante un esquema por fases para atender con mayor agilidad y orden los temas urgentes identificados, lo que permitía concentrar capacidades técnicas y de recursos de la CRC, generar avances tempranos en la revisión y actualización del RPU y preparar una revisión más amplia para etapas posteriores, garantizando la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).

3. ANÁLISIS DE IMPACTO NORMATIVO

En el desarrollo del proyecto, la CRC identificó que el problema a resolver consiste en que «el Régimen de Protección de los Usuarios (RPU) contenido en la Resolución CRC 5050 (Cap. 1, Título II) evidencia brechas de eficacia, cobertura y proporcionalidad frente a las nuevas realidades tecnológicas y comerciales de los mercados de telecomunicaciones» y describió las causas que permitieron delimitar la existencia del problema, a saber:

- i. el empaquetamiento fijo-móvil con dificultades para su desagregación;
- ii. la opacidad de las ofertas diferenciales dirigidas a usuarios de operadores específicos;
- iii. la creciente dinámica de *winback* por parte del operador donante en la portabilidad móvil;
- iv. la posibilidad de optimización de los catálogos de derechos y deberes de los usuarios;
- v. el desempeño deficiente en los canales de atención y la digitalización asimétrica;
- vi. la inaplicación del RPU frente a Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos que hacen uso de códigos cortos;
- vii. la indefinición entre usuario suscriptor y usuario beneficiario del servicio;
- viii. el uso indebido de causales de terminación del contrato por parte de los PRST y
- ix. la existencia de fricciones operativas en la portabilidad y en la validación de identidad para los trámites realizados ante los operadores.

En este contexto y para mitigar las consecuencias asociadas al problema identificado, se determinó que el objetivo general del proyecto regulatorio consiste en «fortalecer la eficacia, cobertura y proporcionalidad del RPU frente a las nuevas realidades tecnológicas y comerciales de los mercados de telecomunicaciones, a fin de promover la aplicación efectiva de los derechos de los usuarios y un entorno competitivo y claro en la relación entre estos y los proveedores», y como objetivos específicos: (i) reducir las barreras operativas y contractuales que dificultan la terminación contractual; (ii) incrementar la transparencia, comparabilidad y publicidad de la información, para fortalecer la autonomía de los usuarios en la toma de decisiones con mayores elementos de juicio; (iii) adoptar medidas regulatorias orientadas a reequilibrar la posición de los usuarios frente a los proveedores ante los posibles efectos de la integración TIGO–MOVISTAR, promoviendo un entorno competitivo, transparente y alineado con la protección efectiva de los derechos de los usuarios y,

² CRC. Modificación 2 Agenda Regulatoria CRC 2025-2026. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Modificaci%C3%B3n%20%20Agenda%20Regulatoria%20CRC%202025%20%E2%80%93%202026/modificacion-2-agenda-regulatoria-crc-2025-2026.pdf>.

finalmente, (iv) identificar los elementos del RPU y de la regulación vigente que son susceptibles de simplificación, con el fin de optimizar la eficacia normativa y de facilitar el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios.

Con base en el problema identificado en el marco de este proyecto, sus causas y consecuencias y los objetivos trazados (general y específicos), se analizaron situaciones problemáticas y se plantearon, de manera preliminar, alternativas para su solución, bajo el principio de mejora regulatoria, que involucra dentro de sus pilares la aplicación de la metodología AIN y el enfoque de simplificación normativa, entre otros. Las problemáticas identificadas en el proyecto fueron las siguientes:

1. Las dificultades prácticas para el ejercicio efectivo del derecho a la terminación contractual.
2. La opacidad generada por las ofertas con precio único en paquetes fijo-móvil.
3. La asimetría de información generada por las ofertas dirigidas a usuarios de operadores competidores específicos.
4. La dificultad del usuario para validar las características de los servicios prestados por el PRST receptor debido a la portabilidad recurrente y rápida.

La CRC realizó la evaluación de alternativas a partir de las situaciones problemáticas identificadas, con el fin de contribuir a la solución del problema diagnosticado. Dentro de estos conjuntos de alternativas, las alternativas correspondientes a las situaciones problemáticas 1 a 3 fueron evaluadas bajo la metodología de análisis multicriterio, mientras que las alternativas de la situación 4 fueron evaluadas en aplicación de la metodología de análisis costo-beneficio.

Después de adelantar los análisis técnicos, jurídicos y económicos correspondientes, y producto de la evaluación de alternativas derivada de los análisis multicriterio y costo-beneficio contenida en el Documento Soporte³, fue estructurada una propuesta regulatoria con las siguientes medidas:

- i. Establecer la obligación a cargo de los PRST de crear un canal digital exclusivo para la atención de las solicitudes de terminación de contratos, las cuales deberán ser respondidas en forma automatizada e inmediata, siempre que la solicitud se realice al menos 3 días hábiles antes de la fecha de corte de facturación. El canal digital consistiría en un chatbot con determinados parámetros específicos de validación de identidad –por medio del número de documento de identificación o de línea celular y un One-Time-Password (OTP) enviado al usuario–; de interacción; recepción y confirmación de solicitud del usuario y tiempos máximos de respuesta, entre otros aspectos del canal digital.

Para lo anterior, se modificará el artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016 al incluir la obligación referida a cargo de los operadores, junto con los parámetros específicos de funcionamiento de la herramienta tipo Chatbot que implementen, especialmente en materia de validación de identidad y seguridad del usuario, flujo de interacción con el usuario, visualización y selección de opciones del usuario, confirmación de la selección del usuario, tiempo de inactividad, registro y respuesta de solicitudes del usuario.

Adicionalmente, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, se incluirá una regla diferencial para los operadores con menos de 30.000 accesos, según la cual dichos agentes deberán implementar una dirección de correo electrónico exclusiva para la recepción de solicitudes de terminación, que debe cumplir con determinados parámetros para la recepción de las solicitudes y su respuesta.

- ii. Establecer la prohibición a cargo de los PRST de realizar ofertas conjuntas que incluyan servicios móviles y fijos en la misma factura con un único valor para el paquete.

Para lo anterior, se modificará el artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, sobre condiciones de los paquetes de servicios, para incluir la obligación a cargo de los PRST que comercializan paquetes fijo-móvil de desglosar en la factura el precio de cada servicio incluido dentro del valor total del paquete, y para que el comparador de planes y tarifas publicado en sus páginas web muestre igualmente el valor individual de esos servicios, tanto cuando se ofrecen por separado como cuando hacen parte del paquete.

³ CRC. Documento soporte del proyecto regulatorio «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de los Usuarios - Fase I». Diciembre de 2025. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-41-7-10/Propuestas/documento-soporte-revision-tematicas-especificas-rpu-fase-i.pdf>.

En igual sentido, se modificará el artículo 2.1.13.1. –que actualmente dispone el contenido de la factura de servicios que debe recibir el usuario– para que, en el caso de los servicios empaquetados, se incluya en la factura el valor de cada servicio dentro del valor total del paquete ofrecido.

- iii. Establecer la prohibición a cargo de todos los PRST que cuenten con permisos de uso de espectro radioeléctrico para IMT y que presten servicios fijos y móviles de realizar ofertas y publicidad dirigidas a usuarios de operadores específicos.

Para lo anterior, se modificará el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, sobre promociones y ofertas, para incluir la prohibición a cargo de los PRST con espectro para IMT y que presten servicios fijos y móviles de realizar ofertas y publicidad dirigida a usuarios de operadores móviles virtuales o a usuarios de operadores que no presten servicios fijos y móviles.

- iv. Una vez un usuario realiza una portación, si vuelve a iniciar otro trámite de portación, el operador potencialmente receptor no podrá recibirlo antes de transcurridos 30 días calendario de haberse producido la portación en la que obró como operador donante.

Para lo anterior, se modificará el artículo 2.6.4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que actualmente establece el deber del Administrador de la Base de Datos de Portabilidad (ABD) de generar y enviar el Número de Identificación Personal (NIP) al usuario que inicia un trámite de portación. En dicha disposición se incluirá el deber a cargo del ABD de verificar el transcurso del tiempo antes indicado, de modo que únicamente si se corrobora el cumplimiento de dicho plazo, el ABD proceda a generar y enviar el NIP. En la misma línea, se incluirá en dicho artículo una disposición para que, en aquellos casos en que el ABD concluya que no se ha cumplido aún el plazo indicado, deba enviar un mensaje corto de texto (SMS) al usuario informándole de dicha situación.

Bajo el enfoque de simplificación normativa, en aplicación del criterio de optimización definido en la Metodología de Simplificación de la CRC, según el cual es viable la modificación de una disposición regulatoria en aquellos casos en que exista posibilidad de modificar la formulación, redacción, estructuración y organización interna de la proposición normativa, de manera que se fortalezca el propósito perseguido con la disposición y no se afecte negativamente su finalidad original o se disminuya su eficacia, se modificarán las siguientes disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016:

- i. Artículo 2.1.3.1. Contenido prohibido. Se incluirá expresamente la consecuencia jurídica de la ineficacia de pleno derecho de incluir cláusulas prohibidas en los contratos, armonizando dicho artículo con los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011.
- ii. Artículo 2.1.7.1. Paquete de servicios. Se modificará su redacción para aclarar que un paquete de servicios es la oferta de dos o más servicios de telecomunicaciones, donde el usuario recibe algún tipo de beneficio por la contratación del paquete. Esta optimización de la norma, además, permitirá la correcta identificación de los accesos y valores facturados que deberán ser reportados por los operadores en el Formato T.1.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
- iii. Artículo 2.1.24.5. Recursos. Se precisará el deber del operador de informar de manera clara y expresa sobre la procedencia de los recursos de reposición y apelación, no solo en los casos en que la decisión resulte desfavorable al usuario.
- iv. Artículo 2.1.24.6. Contenido de las decisiones. Se modificará dicha norma para precisar que la respuesta a las PQR deberá ser enviada al correo electrónico suministrado por el usuario en el contrato, salvo manifestación contraria del usuario.
- v. Artículo 2.1.8.3. Terminación del contrato y 2.1.8.4. Cancelación de servicios. Se modificará el contenido de los artículos, de modo que el artículo 2.1.8.3. consagre la facultad de los usuarios y de los PRST para cancelar servicios y terminar contratos y el artículo 2.1.8.4. defina los parámetros, condiciones y procedimiento que se deben cumplir para ello. Adicionalmente, se incluirá la posibilidad para los PRST de terminar el contrato por imposibilidad técnica en la prestación del servicio, caso en el cual el operador deberá justificar y acreditar la existencia de la imposibilidad técnica alegada.

Por otro lado, sobre la posibilidad de solicitar la cancelación o terminación de servicios móviles por medio de los canales digitales de que disponga el PRST para modificar planes

y en la aplicación móvil establecida en los párrafos de dichos artículos, se modificará el texto en cuestión para incluir que en estos casos el procedimiento deberá ser el mismo implementado para la modificación de planes que implique un aumento de beneficios o capacidades o que implique un incremento en la tarifa. En igual sentido, dado que en el texto actual de tales párrafos se exceptúa de dicha obligación a los operadores móviles virtuales que presten exclusivamente servicios en la modalidad prepago, se modificará su ámbito de aplicación para que no se limite a operadores virtuales sino en general a cualquier operador que preste servicios móviles únicamente en la modalidad prepago.

- vi. Artículo 2.1.7.2. Condiciones del paquete de servicios. Sobre la posibilidad de solicitar la cancelación de uno o varios servicios que conforman el paquete contratado por medio de los canales digitales de que disponga el PRST para modificar planes y en la aplicación móvil, establecida en el párrafo de dicho artículo, se modificará el texto en cuestión para incluir que en estos casos el procedimiento deberá ser el mismo implementado para la modificación de planes que implique un aumento de beneficios o capacidades o que implique un incremento en la tarifa. En igual sentido, dado que en el texto actual de tal párrafo se exceptúa de dicha obligación a los operadores móviles virtuales que presten exclusivamente servicios en la modalidad prepago, se modificará su ámbito de aplicación para que no se limite a operadores virtuales sino en general a cualquier operador que preste servicios móviles únicamente en la modalidad prepago.

Por otra parte, se modificará el numeral 2.1.7.2.6. de tal manera que se incluyan en el comparador de tarifas publicado en la web de cada operador los valores de servicios fijos y móviles efectivamente cobrados dentro de las ofertas convergentes fijo-móvil.

- vii. Artículo 2.1.10.5. Modificación de planes. Se ajustará el párrafo sobre la posibilidad de cambiar el plan contratado por uno de menor valor por medio de los canales digitales de que disponga el PRST para modificar planes y en la aplicación móvil, para incluir que en estos casos el procedimiento deberá ser el mismo implementado para la modificación de planes que implique un aumento de beneficios o capacidades o que implique un incremento en la tarifa. En igual sentido, dado que en el texto actual de tal párrafo se exceptúa de dicha obligación a los operadores móviles virtuales que presten exclusivamente servicios en la modalidad prepago, se modificará su ámbito de aplicación para que no se limite a operadores virtuales sino en general a cualquier operador que preste servicios móviles únicamente en la modalidad prepago.
- viii. Formato T.1.9. Oferta conjunta de servicios fijos y móviles. Se modificará el formato para incluir los campos correspondientes a los valores facturados de servicios fijos y móviles.

4. ETAPA DE PARTICIPACIÓN SECTORIAL Y ABOGACIA DE LA COMPETENCIA

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, que desarrolla lo concerniente a la publicidad de proyectos de regulaciones, el 22 de diciembre de 2025 esta Comisión publicó para comentarios de los diferentes agentes interesados la propuesta regulatoria del proyecto «Revisión de temáticas específicas del RPU – Fase 1». Para tales efectos, la CRC dispuso de un término comprendido entre la mencionada fecha de publicación y el 20 de enero de 2025.

La CRC estudió con detenimiento todos los comentarios presentados y los tuvo en cuenta en los análisis que desarrolló para la toma de la decisión regulatoria, por lo que, como consecuencia de las diferentes observaciones, sugerencias y propuestas recibidas de parte del sector y del público en general, a continuación, se describen las medidas que efectivamente fueron ajustadas:

- i) Artículo 2.1.3.1. Contenido prohibido del contrato. Se ajusta redacción para solamente incluir la ineficacia de pleno de derecho como consecuencia de la inclusión de cláusulas prohibidas, sin necesidad de incluir las referencias al Estatuto del Consumidor.
- ii) Artículo 2.1.7.2. Se ajusta redacción para aclarar la obligación de desglosar el valor individual de cada servicio (fijo y móvil) en la factura de los servicios empaquetados.
- iii) Artículo 2.1.8.3. Se eliminan las referencias a cancelación de uno o más servicios contratados, pues todas las reglas sobre dicha figura se ubican en el artículo 2.1.10.5. sobre modificación de planes.
- iv) Artículo 2.1.8.4. Se eliminan las referencias a cancelación de uno o más servicios contratados, pues todas las reglas sobre dicha figura se ubican en el artículo 2.1.10.5. sobre modificación de planes. Adicionalmente, se incluyen algunas reglas y parámetros sobre el funcionamiento del canal digital exclusivo para la terminación tipo chatbot, específicamente sobre acceso y ubicación del canal, visualización de contratos o servicios, término y medio de respuesta

- sobre la solicitud de terminación, cálculo del indicador de disponibilidad, así como también la posibilidad de que, una vez radicada la solicitud de terminación, los operadores puedan contactar al usuario para efectos de hacer ofertas de retención, fidelización o recuperación.
- v) Artículo 2.1.10.5. Se ajusta la redacción para aclarar que las cancelaciones de uno o más servicios de un plan se consideran una modificación del plan y para incluir la referencia a que una vez se presente la solicitud de modificación de plan el operador debe informar al usuario las condiciones en que serán prestados los servicios que no sean objeto de modificación. Adicionalmente, en la misma forma en que se aclaró el parágrafo 1 del artículo 2.1.8.4., se precisa que para la modificación de un plan móvil a uno de menor valor en los canales digitales se deberá aplicar el mismo procedimiento para la modificación de planes que implique un aumento de beneficios, capacidades o un aumento en la tarifa.
- vi) Artículo 2.1.13.1. Se ajusta redacción para aclarar la obligación de desglosar el valor individual de cada servicio (fijo y móvil) en la factura de los servicios empaquetados.
- vii) Artículo 2.1.24.6. Se ajusta para que el operador el remita la respuesta a la PQR al correo o dirección de contacto indicada por el usuario en la PQR, o a falta de esta, al correo registrado en el contrato.
- viii) Artículo 2.6.4.2. Se aclara la redacción del mensaje corto de texto que debe enviar el ABD cuando constate que no han pasado 30 días desde la última portación desde ese operador.
- ix) Formato T.4.2. Se incluye la categoría terminación por «imposibilidad técnica de prestación del servicio».
- x) Formato T.1.2. Se incluye la categoría terminación por «imposibilidad técnica de prestación del servicio».
- xi) Vigencias. Se extiende la entrada en vigor de la modificación del artículo 2.1.6.1., sobre promociones y ofertas, hasta el 1 de mayo de 2026. Por su parte, para los operadores que presten únicamente servicios fijos, se extiende el plazo de entrada en vigor de las modificaciones a los artículos 2.1.8.3. y 2.1.8.4., de terminación del contrato, hasta el 1 de diciembre de 2026.

De otra parte, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5 de la Resolución SIC 44649 de 2010, con el fin de verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen efectos en la competencia.

En observancia de lo definido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, el 21 de enero de 2026 la CRC envió a la SIC el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, incluyendo los demás documentos y archivos publicados junto con la propuesta, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por la CRC.

La SIC, en sede del mencionado procedimiento de abogacía de la competencia, mediante comunicación identificada con el radicado No. 26-20918-05 del 4 de febrero de 2026, rindió concepto en el cual recomendó lo siguiente:

«5. RECOMENDACIONES Por las razones expuestas, se recomienda a la CRC:

- En relación con el artículo 3 del proyecto: Revisar la redacción propuesta del artículo con el fin de mantener una definición abierta y neutral del paquete de servicios, que no condicione su existencia a la concesión de reducciones tarifarias o mejoras técnicas específicas.
- En relación con el artículo 6 del proyecto: i) Considerar permitir a los PRST adaptar UNO de sus canales que existen actualmente para que sea el canal exclusivo de cancelaciones, exigiendo el cumplimiento de las reglas definidas en el mencionado artículo.
- En relación con el artículo 11 del proyecto: i) Aclarar que la prohibición de la portación hasta los 30 días calendario siguientes aplica ÚNICAMENTE hacia el operador donante. (...)»

En relación con la recomendación efectuada por la SIC sobre el artículo 3 del proyecto, la Superintendencia sugiere revisar la redacción propuesta con el fin de mantener una definición abierta y neutral del paquete de servicios. Dicha autoridad argumenta que limitar la definición a reducciones tarifarias o mejoras técnicas podría restringir la diversidad de estrategias comerciales y desconocer otros beneficios válidos para la competencia, tales como la conveniencia de una facturación unificada o la simplicidad contractual, desincentivando la innovación en el empaquetamiento de servicios.

Frente a lo anterior, esta Comisión aclara que la medida propuesta no pretende limitar la innovación en la oferta de empaquetamiento de servicios, sino que, por el contrario, elimina la rigidez de que el

empaquetamiento esté asociado a una única facturación. La redacción propuesta le permite al usuario, incluso, recibir los beneficios del empaquetamiento sin la rigidez de un único cobro por medio de una única factura. Esto habilita, por ejemplo, que el usuario pueda efectuar el pago de sus servicios en fechas diferenciadas según su flujo de caja, manteniendo las condiciones ventajosas de la oferta conjunta, lo cual constituye un beneficio tangible que la regulación busca proteger y viabilizar. Por el contrario, no hacer referencia a que un servicio empaquetado está vinculado a algún tipo de beneficio económico o técnico podría llevar a pensar que la contratación conjunta de servicios fijos y móviles que son facturados de forma independiente –práctica presente actualmente en el mercado– no equivale a un empaquetamiento, por lo que no estaría sujeta a las condiciones regulatorias aplicables a este tipo de ofertas.

Respecto a los comentarios sobre el artículo 6 del proyecto, la SIC recomienda permitir a los PRST adaptar uno de sus canales digitales preexistentes (como chatbots, aplicaciones o página web) para que funcione como un canal para la terminación contractual, en lugar de exigir un desarrollo independiente. La Superintendencia considera que esta flexibilidad reduciría costos regulatorios innecesarios y evitaría imponer cargas desproporcionadas a los operadores de menor escala, siempre y cuando se cumplan los requisitos funcionales de trazabilidad y eliminación de barreras de retención.

Sobre el particular, la Comisión reitera que la finalidad esencial de establecer un medio exclusivo es eliminar las fricciones y el tránsito ineficiente del usuario entre múltiples canales de atención al momento de solicitar la terminación del contrato. Los datos de la propia SIC en materia de denuncias y quejas de usuarios muestran que la multiplicidad de opciones o la adaptación de canales generales está derivando en que el usuario sea redirigido entre diferentes instancias sin lograr su objetivo. Por lo tanto, considerando que el problema diagnosticado deviene de las dificultades para la terminación del contrato en los canales actuales de los operadores, el nuevo canal, en la forma dispuesta, garantiza que la intención de cancelación se materialice de forma efectiva, directa y sin las dilaciones que hoy se presentan en los canales de autogestión compartidos con otras funcionalidades que lo que buscan es dilatar el proceso mediante guiones de retención extensos y tácticas de disuasión.

Finalmente, en lo atinente al artículo 11, la SIC respalda la restricción de portabilidad de treinta (30) días basada en el Análisis de Costo Beneficio (ACB), reconociendo su utilidad para corregir distorsiones de corto plazo y mejorar la información del usuario sobre la calidad del servicio. No obstante, la Superintendencia recomienda hacer explícito en la regulación que esta prohibición aplica únicamente para el retorno al operador donante, con el fin de evitar barreras de movilidad hacia terceros operadores y garantizar la libertad de elección del consumidor.

En respuesta a dicha sugerencia, esta Comisión señala que la redacción actual del articulado ya es lo suficientemente precisa al establecer el funcionamiento técnico de la medida. La norma dispone con claridad que el Administrador de la Base de Datos (ABD) se abstendrá de generar el NIP de confirmación exclusivamente cuando se verifique que la solicitud corresponde a un retorno al operador donante dentro del periodo de treinta (30) días. En consecuencia, al no existir restricción alguna para la generación del NIP hacia un tercer operador distinto del donante, no se requiere una aclaración adicional en el texto regulatorio, pues el alcance de la limitación está plenamente definido en la instrucción operativa impartida al ABD.

5. IMPLEMENTACIÓN NORMATIVA DE LA DECISIÓN ADOPTADA

Para la implementación de las modificaciones realizadas en esta resolución al artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, se requiere que los PRST realicen las gestiones correspondientes de capacitación y dirección dentro de sus áreas de mercadeo y comercial, por lo que estas entrarán en vigor el **1 de mayo de 2026**.

En relación con las modificaciones realizadas en materia de condiciones al paquete de servicios, específicamente sobre la obligación a cargo de los PRST de discriminar en la factura el valor de los servicios que hacen parte de los paquetes fijo-móvil, es necesario que los PRST adapten sus sistemas de facturación, por lo que las modificaciones a los artículos 2.1.7.2. y 2.1.13.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 entrarán en vigor el **1 de julio de 2026**.

De otro lado, para la implementación de las modificaciones realizadas a los formatos T.1.2. y T.4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 en materia de la inclusión de la causal de terminación de contrato por imposibilidad técnica, es necesario que los PRST adapten su captura y reporte de información, por lo que los cambios de estos formatos entrarán en vigor el **1 de julio de 2026**. En consecuencia, el primer reporte de información del Formato T.1.2. con los ajustes realizados en la presente resolución deberá realizarse a más tardar el 15 de noviembre de 2026 y deberá corresponder a los meses de julio, agosto y septiembre de 2026. Por su parte, el primer reporte de información del

Formato T.4.2. con los ajustes realizados en la presente resolución deberá realizarse a más tardar el 1 de noviembre de 2026 y deberá corresponder a los meses de julio, agosto y septiembre de 2026.

A su vez, en el procedimiento en la generación del NIP por parte del ABD, los PRST deben coordinar y gestionar con el ABD el mecanismo bajo el cual se garantice la verificación del requisito para la generación del NIP introducido por la presente resolución, por lo cual la modificación del artículo 2.6.4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 entrará en vigor el **1 de septiembre de 2026**.

Considerando que la modificación del Formato T.1.9. Oferta conjunta de servicios fijos y móviles, requiere desarrollar actividades operativas, administrativas y logísticas necesarias para recolectar la información que se solicita por parte de los operadores, se tiene prevista la entrada en vigor el **1 de octubre de 2026**. En consecuencia, el primer reporte de información deberá realizarse a más tardar el 15 de febrero de 2027 y deberá corresponder a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2026.

Para la implementación de las modificaciones realizadas en esta resolución en materia de terminación de contratos es necesario que los PRST lleven a cabo labores intensivas de planeación, adaptación, pruebas y puesta en funcionamiento de sistemas de información y atención, por lo que las modificaciones a los artículos 2.1.8.3. y 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016 entrarán en vigor el **1 de octubre de 2026** para los operadores que presten servicios móviles y el **1 de diciembre de 2026** para los operadores que presten únicamente servicios fijos. Por su parte, la modificación del artículo 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en materia de modificación de planes, entrará en vigor el **1 de octubre de 2026**.

Una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, y efectuados los análisis respectivos, la Comisión elaboró el documento de respuestas que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos. Dicho documento y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. 1556 del 20 de febrero de 2026 y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 11 de marzo de 2026 y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. 495.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Modificar el artículo 2.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.3.1. CONTENIDO PROHIBIDO.** En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no se podrán incluir disposiciones que limiten alguno de los derechos de los usuarios o impongan obligaciones adicionales a las descritas en el presente Régimen. De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que:

2.1.3.1.1. Eliminen o limiten la responsabilidad de los operadores.

2.1.3.1.2. Limiten el derecho del usuario a elegir libremente los operadores, planes, servicios y equipos; o establezcan acuerdos de exclusividad.

2.1.3.1.3. Permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usuario, al vencimiento del plazo del contrato o por imposibilidad técnica que no le permita al operador seguir prestando el servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.8.3. de la presente resolución, sobre terminación del contrato.

En caso de que en los contratos que celebren los usuarios con los operadores se incluyan las cláusulas a que se refiere este artículo, estas serán ineficaces de pleno derecho, de modo que se tendrán por no escritas y no producirán efecto alguno.»

ARTÍCULO 2. Modificar el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.6.1. PROMOCIONES Y OFERTAS.** Antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le deberá informar sus condiciones y restricciones. El operador deberá almacenar esta información por un periodo mínimo de 6 meses, durante el cual el usuario podrá consultarla en cualquier momento.

Las condiciones informadas al usuario a través de cualquier medio de atención obligan al operador a cumplirlas.

La comunicación de promociones y ofertas deberán incluir la vigencia, el precio y la capacidad/cantidad de los diferentes productos ofrecidos.

PARÁGRAFO 1. Las promociones o planes tarifarios que hacen parte de los programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios ofertados por un operador de servicios móviles son considerados promociones u ofertas para efectos de la interpretación de este régimen.

El operador de servicios móviles debe incorporar en su sitio web un micrositio, el cual deberá estar en un lugar altamente visible y de fácil acceso, en el que deberá publicar todas las promociones o planes tarifarios que hacen parte de sus programas de fidelización, retención y recuperación de usuarios. Para cada promoción o plan tarifario el operador de servicios móviles debe especificar de manera clara los requisitos que debe cumplir un usuario para acceder a dichas promociones o planes tarifarios.

El operador de servicios móviles únicamente podrá ofrecer a sus usuarios promociones o planes tarifarios de fidelización, retención y recuperación de usuarios que hayan sido previamente publicados en su sitio web.

El enlace de acceso a dicho micrositio deberá estar disponible en la página de inicio del sitio web, así como también en las secciones del sitio web en las que el operador disponga información sobre la oferta de servicios móviles.

PARÁGRAFO 2. Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que cuenten con permisos de uso de espectro radioeléctrico para IMT y que además realicen ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles no podrán realizar ofertas comerciales ni publicidad dirigidas a usuarios de operadores móviles virtuales o de operadores que no realicen ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles.»

ARTÍCULO 3. Modificar el artículo 2.1.7.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.7.1. PAQUETE DE SERVICIOS.** Oferta conjunta de dos o más servicios de telecomunicaciones por parte de uno o varios operadores, con el ofrecimiento de beneficios por la contratación o vinculación de los servicios incluidos en el paquete. En este caso, se entiende por beneficio cualquier reducción en el valor total a pagar o el mejoramiento de la capacidad en los servicios de telecomunicaciones contratados. El paquete de servicios puede ofrecerse bajo un único precio o bajo precios separados por servicios.»

ARTÍCULO 4. Modificar el artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.7.2. CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS.** Cuando el usuario decida contratar la prestación de distintos servicios de comunicaciones a través de un paquete, aplicarán las siguientes reglas:

2.1.7.2.1. El usuario recibirá una sola factura por todos los servicios que conforman el paquete contratado. Esta condición no es obligatoria para los paquetes que incluyan de manera conjunta servicios de comunicaciones móviles (voz móvil o internet móvil) y fijos (internet fijo o televisión por suscripción o telefonía fija).

En caso de que el paquete contratado esté conformado por servicios fijos y servicios móviles y, además, el usuario reciba una sola factura por todos los servicios del paquete, el operador deberá discriminar en la factura el valor de cada servicio dentro del valor total del paquete, así como los subtotales correspondientes a servicios fijos y móviles.

2.1.7.2.2. El operador deberá proporcionar, tanto en el momento del ofrecimiento como también cuando el usuario lo solicite, la siguiente información:

- a) Características de cada uno de los servicios que conforman el paquete;
- b) Precios de cada servicio, tanto dentro del valor total del paquete, como también si quisiera contratarlos individualmente;
- c) El precio total del paquete.

2.1.7.2.3. El operador le deberá informar al usuario en el momento del ofrecimiento las posibles combinaciones de los servicios que quiere contratar y los precios respectivos.

2.1.7.2.4. Cuando los servicios del paquete sean prestados por 2 o más operadores, el usuario firmará el o los contratos con uno solo de los operadores, ante quien podrá presentar cualquier

PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) relacionada con la totalidad de los servicios del paquete o con cualquiera de ellos.

2.1.7.2.5. En cualquier momento el usuario puede cancelar la prestación de uno o algunos de los servicios que conforman el paquete contratado, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta cancelación a través de la línea de atención telefónica.

2.1.7.2.6. Los operadores deberán disponer de un comparador en su página web que permita al usuario consultar y comparar planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidos. El comparador deberá cumplir como mínimo las siguientes funciones:

- a) Seleccionar el municipio (para servicios fijos);
- b) Identificar el estrato socioeconómico (para servicios fijos);
- c) Seleccionar los servicios requeridos por el usuario;
- d) Seleccionar las características de cada uno de los servicios requeridos por el usuario;
- e) Seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere;
- f) Mostrar el precio total del paquete de servicios seleccionado;
- g) De cada servicio que hace parte del paquete escogido, mostrar el precio al que se ofrece en forma individual;
- h) Mostrar el precio de cada servicio que hace parte del paquete escogido dentro del valor total del paquete ofrecido;
- i) Permitir la comparación entre 2 o hasta 5 planes a elección del usuario.

2.1.7.2.7. El operador deberá ofrecer y prestar cada uno de los servicios que conforman el paquete, con características idénticas, de forma individual y desagregada, informando los precios de cada uno.

PARÁGRAFO. Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 2.1.7.2.5. en relación con la línea de atención telefónica y en el artículo 2.1.8.4. sobre el canal digital exclusivo para la recepción de solicitudes de terminación de contratos, el usuario de paquetes de servicios de comunicaciones móviles podrá cancelar la prestación de uno o algunos de los servicios que conforman el paquete contratado, a través de todos los canales digitales en los que su operador tenga disponible el trámite de modificación de planes, y en todo caso, mediante la aplicación móvil de su operador, escenario en el cual se deberá aplicar el mismo procedimiento implementado para la modificación de planes que implique un aumento de beneficios, capacidades o un incremento en la tarifa.

Los operadores móviles que suministren sus servicios exclusivamente bajo la modalidad prepago están excluidos de la obligación de poner a disposición de sus usuarios canales digitales para llevar a cabo el trámite de terminación del contrato o de cancelación de servicios. Los usuarios de los operadores móviles virtuales que se encuentren bajo la modalidad pospago deberán contar al menos con un canal digital para la terminación del contrato o la cancelación de la prestación de uno o algunos de los servicios que conforman el paquete contratado.»

ARTÍCULO 5. Modificar el artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.8.3. TERMINACIÓN DE CONTRATO.** El usuario que celebró el contrato podrá terminarlo en cualquier momento.

La cancelación de todos los servicios de un contrato lo dará por finalizado. La terminación se realizará teniendo en cuenta las siguientes reglas:

Para los usuarios

2.1.8.3.1. La solicitud debe realizarse en línea con lo establecido en el artículo 2.1.8.4. de la presente resolución.

2.1.8.3.2. La terminación será efectuada a partir de la fecha del corte de facturación, siempre y cuando la solicitud se presente al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si la solicitud se presenta con una antelación menor, la terminación se dará en el siguiente corte de facturación.

2.1.8.3.3. Estar al día con el pago del valor del cargo por conexión o instalación en los casos en que ello aplique de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.4.1. de esta resolución.

Para los operadores

2.1.8.3.4. El operador deberá recibir la solicitud de terminación del contrato por medio de los canales definidos en el artículo 2.1.8.4. de la presente resolución.

2.1.8.3.5. El operador deberá proceder con la terminación del contrato y no podrá exigir documentos o requisitos adicionales para la terminación.

2.1.8.3.6. El operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro, ni obstrucción a la terminación del contrato. Cuando el usuario no atienda la visita programada para la recolección de los equipos o elementos para la prestación del servicio, deberá entregarlos en el centro de atención que le indique el operador.

2.1.8.3.7. El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente en caso de incumplimiento por parte del usuario y al vencimiento del plazo contractual o por imposibilidad técnica que impida al operador continuar prestando el servicio. Si la terminación unilateral se debe al incumplimiento del usuario, el operador deberá informarle al usuario con al menos 5 días hábiles de antelación. En cualquier otro caso, el operador deberá notificar al usuario con al menos 1 mes de antelación. Si la terminación unilateral del contrato obedece a una imposibilidad técnica, el operador deberá explicar detalladamente y demostrar dicha imposibilidad al usuario.

ARTÍCULO 6. Modificar el artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.8.4. SOLICITUD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** El usuario que celebró el contrato podrá realizar las solicitudes de terminación del contrato a través de todos los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, de conformidad con el artículo 2.1.8.3. de la presente resolución. En todo caso, el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

Sin perjuicio de lo anterior, los operadores deberán contar con un canal digital exclusivo para la recepción de solicitudes de terminación de contratos que deberá operar durante las 24 horas del día los 7 días de la semana. Este canal deberá funcionar de conformidad con los siguientes parámetros:

2.1.8.4.1. Los operadores no podrán realizar cualquier tipo de oferta, promoción, beneficio o gestión dirigida a la retención del usuario. El flujo de interacciones debe limitarse estrictamente a la recepción y procesamiento de la solicitud de terminación.

2.1.8.4.2. Deberá funcionar mediante mecanismos de autogestión automatizada (tipo Chatbot) en una aplicación de mensajería instantánea de acceso gratuito y de uso mayoritario en Colombia o que el operador utilice habitualmente para la comercialización de sus servicios o atención general. En ningún caso, el canal digital exclusivo podrá remitir al usuario a otros canales de atención para la presentación de la solicitud.

2.1.8.4.3. Acceso y ubicación del canal digital exclusivo: El canal digital exclusivo para la terminación de contratos deberá ser de fácil acceso para los usuarios, cumpliendo como mínimo con las siguientes condiciones de ubicación y visibilidad:

2.1.8.4.3.1. Desde la página web del operador. El acceso deberá situarse de manera destacada y con visibilidad de primer orden en la página de inicio o interfaz principal del sitio web. Este acceso deberá estar segregado funcionalmente de los demás canales de atención general y presentarse con una relevancia visual equivalente o superior a la de los canales dispuestos para la contratación de servicios.

2.1.8.4.3.2. Desde la aplicación de atención del operador. El acceso deberá ubicarse de forma independiente en la interfaz principal de la aplicación, guardando simetría en visibilidad y facilidad de acceso con las opciones de visualización de consumos o de contratación de nuevos servicios.

2.1.8.4.3.3. Desde las oficinas de atención presencial. Los operadores que cuenten con oficinas de atención presencial al usuario deberán instalar y mantener en un lugar visible, cercano a la entrada principal de la oficina, un código QR, denominado de forma clara, visible y destacada como 'canal exclusivo para la terminación del contrato', que permita el acceso directo e inmediato al canal digital exclusivo para la terminación del contrato.

2.1.8.4.3.4. Adicionalmente, el acceso directo al canal de terminación deberá integrarse de manera obligatoria en:

i. Todos los espacios, interfaces, ventanas, módulos, pantallas, micrositios, menús y listas de opciones de los canales digitales donde el operador habilite interacciones para la atención general del usuario.

ii. Todos los espacios, interfaces, ventanas, módulos, pantallas, micrositios, menús y listas de opciones de los canales digitales donde se visualice, publicite, promocióne o facilite la contratación de servicios, planes, paquetes o adición de servicios suplementarios.

2.1.8.4.4. Validación de Identidad y Seguridad. El canal deberá realizar una validación automática de la identidad del solicitante mediante el número de documento de identificación. Adicionalmente, para la autenticación, se deberá enviar un código de un solo uso (OTP) al número de contacto o línea o al correo electrónico registrado por el usuario, el cual deberá ser ingresado para continuar el trámite.

2.1.8.4.5. Flujo de Interacción con el usuario. Una vez surtida la autenticación, el sistema deberá operar bajo las siguientes reglas:

2.1.8.4.5.1. Visualización: Se desplegará inmediatamente la lista de contratos de servicios activos asociados al usuario (con número de cuenta o contrato o línea), identificando cada uno con un numeral consecutivo.

2.1.8.4.5.2. Selección: Se deberá formular la pregunta «¿Cuál contrato desea terminar?», habilitando al usuario para responder únicamente con el numeral correspondiente según como se encuentre identificado en la última factura.

2.1.8.4.5.3. Confirmación: Una vez el usuario responda, el sistema solicitará confirmación mediante la pregunta: «¿Está seguro de que desea terminar estos contratos? Responda Sí o No». En caso de que el contrato a terminar sea por la prestación de servicios móviles la pregunta para la confirmación será: «Con la terminación del contrato perderá el número de la línea móvil, ¿está seguro de que desea terminar estos contratos? Responda Sí o No»

2.1.8.4.5.4. Se le deberá preguntar el correo electrónico al cual desea que se le envíe el CUN asignado para el inicio del trámite y la respuesta a la solicitud.

2.1.8.4.6. Tiempo de inactividad. El sistema deberá configurarse con un tiempo de inactividad mínimo de cinco (5) minutos de espera por parte del usuario antes de cerrar la sesión por ausencia de respuesta.

2.1.8.4.7. Respuesta al usuario. Al finalizar el flujo de solicitud de conformidad con el numeral 2.1.8.4.5. de este artículo, se deberá generar una respuesta automatizada en pantalla confirmando la recepción de la solicitud, el inicio del trámite y el CUN asignado. De igual manera, esta confirmación de recepción de la solicitud deberá ser enviada al correo electrónico dado por el usuario, de conformidad con lo indicado en el numeral 2.1.8.4.5.4. de este artículo, así como también al correo registrado en el contrato con el mensaje: 'Se ha radicado solicitud de terminación del contrato (número de contrato)'.

El operador deberá dar respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la solicitud. La respuesta deberá enviarse al correo electrónico del usuario indicado por este de conformidad con lo indicado en el numeral 2.1.8.4.5.4. de este artículo y también al correo registrado en el contrato. Esta respuesta podrá ser consultada en los canales de atención con el CUN asignado. En caso de ser positiva, el operador deberá adjuntar una certificación de la terminación que contenga, al menos: nombre completo y documento de identificación del usuario, fecha de la solicitud, CUN asignado, contratos terminados y la fecha de terminación efectiva.

2.1.8.4.8. Exceptuando lo dispuesto en el numeral 2.6.2.4.4. del artículo 2.6.2.4. y en el numeral 2.6.2.5.3.2. del artículo 2.6.2.5., para efectos de ofrecer nuevas condiciones de servicios, los operadores podrán contactar a los usuarios una vez se haya enviado el CUN al correo electrónico y haya finalizado la interacción con el canal digital exclusivo.

2.1.8.4.9. Los operadores deberán almacenar las solicitudes de terminación por un periodo mínimo de un (1) año. Así mismo, deberán conservar por el mismo término los microdatos necesarios para el cálculo de los siguientes indicadores de desempeño del canal, los cuales podrán ser requeridos por la CRC o las autoridades de inspección, vigilancia y control:

2.1.8.4.9.1. Efectividad del canal: Terminaciones efectivas / Solicitudes de terminación recibidas.

2.1.8.4.9.2. Disponibilidad: Indicador de tiempo de disponibilidad del chatbot, el cual no podrá ser inferior al 99% de manera mensual.

Para el cálculo de este indicador, se excluirán únicamente las indisponibilidades derivadas de:

- Ventanas de mantenimiento programadas, siempre que hayan sido informadas previamente y ocurran en horarios de menor tráfico.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados (ej. desastres naturales o cortes masivos y aquellos ajenos a la red del PRST).
- Indisponibilidad de los servicios de terceros necesarios para la visualización del canal (ej. caída global de servicios de nube o buscadores), siempre que el fallo no sea atribuible a la infraestructura del proveedor.

2.1.8.4.9.3. Tiempo de interacción: Tiempo total promedio de interacción en el chatbot por solicitud.

PARÁGRAFO 1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo con relación a la línea de atención telefónica y al canal digital exclusivo para la terminación, el usuario de servicios de comunicaciones móviles en modalidad pospago podrá terminar el contrato o cancelar los servicios contratados a través de todos los canales digitales en los que el operador tenga disponible el trámite de modificación de planes, y en todo caso, mediante la aplicación móvil de su operador, caso en el cual se deberá aplicar el mismo procedimiento implementado para la modificación de planes que implique un aumento de beneficios o capacidades o un incremento en la tarifa.

Los operadores móviles que suministren sus servicios exclusivamente bajo la modalidad prepago están excluidos de la obligación de poner a disposición de sus usuarios canales digitales para llevar a cabo el trámite de terminación del contrato o de cancelación de servicios. Los usuarios de los operadores móviles virtuales que se encuentren bajo la modalidad pospago deberán contar al menos con un canal digital para la realización del trámite de terminación del contrato.

PARÁGRAFO 2. Los operadores que cuenten con menos de 30.000 accesos no deberán tener un canal digital exclusivo para la recepción de solicitudes de terminación del contrato. Estos deberán disponer de una dirección de correo electrónico específica para la recepción de solicitudes de terminación.

Las solicitudes de terminación que se presenten por medio de este canal deberán, para que sean admitidas por el operador, enviarse desde el mismo correo registrado por el usuario ante el operador al momento de la contratación del servicio o al correo registrado en una actualización de datos posterior. En la solicitud se deberá identificar el número de cuenta o contrato que se pretende terminar.

El operador deberá dar respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la solicitud. La respuesta del operador deberá enviarse al correo electrónico desde donde se solicitó la terminación del contrato. Si la respuesta es positiva, el PRST deberá adjuntar una certificación de la terminación que contenga, al menos: nombre completo y documento de identificación del solicitante, fecha de la solicitud, CUN asignado, servicios terminados y la fecha de terminación efectiva.

Los operadores a que se refiere este párrafo deberán almacenar las solicitudes de terminación por un periodo mínimo de un (1) año. Así mismo, deberán conservar por el mismo término los microdatos necesarios para el cálculo del siguiente indicador de desempeño del canal, los cuales podrán ser requeridos por la CRC o las autoridades de inspección, vigilancia y control:

- Efectividad del canal: Terminaciones efectivas / Solicitudes de terminación recibidas.»

ARTÍCULO 7. Modificar el artículo 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«ARTÍCULO 2.1.10.5. MODIFICACIÓN DE PLANES. El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados, lo que incluye la cancelación de uno o varios de los servicios contratados en forma empaquetada. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación, siempre que esta se realice con al menos tres (3) días hábiles antes del corte de facturación. Si la solicitud se presenta con una antelación menor, la modificación se hará efectiva en el siguiente periodo de facturación.

El trámite de modificación del plan debe ser realizado sin generar costos al usuario.

En el momento de la solicitud, el operador deberá informar al usuario las condiciones en las que serán prestados los servicios que no sean objeto de modificación.

Cuando el usuario modifique los planes a través de los cuales le son prestados los servicios, el operador deberá entregar al usuario, dentro del siguiente periodo de facturación, una copia del contrato actualizado con los ajustes correspondientes. Esta entrega se realizará por medios electrónicos o digitales, a menos que el usuario lo solicite en medio físico.

PARÁGRAFO. El usuario de servicios de comunicaciones móviles en modalidad pospago podrá modificar el plan contratado por uno de menor valor a través de todos los canales digitales en los

que el operador tenga habilitado el trámite de aumento de beneficios o capacidades incluidos en el plan o que implique un incremento en la tarifa y en todo caso, podrá hacer ambos tipos de modificaciones del plan mediante la aplicación móvil de su operador, caso en el cual se deberá aplicar el mismo procedimiento implementado para la modificación de planes que implique un aumento de beneficios o capacidades o un incremento en la tarifa.

Los operadores móviles que suministren sus servicios exclusivamente bajo la modalidad prepago están excluidos de la obligación de poner a disposición de sus usuarios canales digitales para llevar a cabo el trámite de modificación del plan. Los usuarios de los operadores móviles virtuales que se encuentren bajo la modalidad pospago deberán contar al menos con un canal digital para la realización del trámite de modificación del plan conforme a los términos antes dispuestos.»

ARTÍCULO 8. Modificar el artículo 2.1.13.1 en la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.13.1. FACTURA DE SERVICIOS.** El usuario encontrará en su factura la siguiente información, discriminada según aplique para cada servicio prestado:

- a) Unidad de consumo y su precio. En caso de servicios empaquetados con componentes fijo y móvil, el valor de cada servicio dentro del valor total del paquete ofrecido, así como los subtotales correspondientes a servicios fijos y móviles;
- b) Número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el consumo de manera separada de cada servicio);
- c) Período de facturación, indicando claramente su fecha de corte;
- d) Fecha de pago oportuno;
- e) Valor pagado en factura anterior;
- f) Servicios adicionales;
- g) Sumas que debe y los intereses causados;
- h) Medios de atención al usuario. Se informará la oficina física más cercana a la dirección suministrada por el usuario, además de los canales digitales;
- i) Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de comunicaciones;
- j) Derecho a no pagar sumas que sean objeto de reclamación, si la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) es presentada antes de la fecha de pago oportuno hasta que la misma sea resuelta.

Cuando el usuario tenga un plan diferente a consumo ilimitado; adicional a lo anterior encontrará en su factura:

- i. Unidades incluidas en el plan.
- ii. Precio de cada unidad adicional al plan.
- iii. Adicionalmente para el servicio de telefonía fija, cuando existan cobros diferenciales por distancia y para el servicio de telefonía fija de larga distancia internacional (para cada llamada): fecha y hora, número marcado, duración, precio total y ciudad de destino.

Cuando el usuario consuma SMS en su factura encontrará el valor total del consumo, su precio unitario (si estos no hacen parte de un paquete) y el número de SMS cobrados en el periodo de facturación. Sólo podrán facturarse aquellos SMS de los cuales se tenga confirmación de recibo en la plataforma de la red de destino.

Cuando el usuario contrate la prestación de contenidos y aplicaciones, en su factura encontrará de manera separada el cobro de los mismos y la relación de la siguiente información: clase de servicio prestado, fecha y hora, nombre del prestador del servicio, número o código corto utilizado y valor a pagar.

Cuando el usuario realice consumos bajo las modalidades Pague por Ver (PPV) o video por demanda (VOD), encontrará en su factura la fecha y hora en que realizó cada uno de ellos.

Cuando el usuario adquiera servicios adicionales que tengan costo, su precio debe aparecer por separado en la factura.

En caso de que le sean aplicados, el usuario encontrará en su factura los montos correspondientes a los subsidios.

En todo caso, la información suministrada en la factura debe tener en cuenta la normativa sobre facturación electrónica expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.»

ARTÍCULO 9. Modificar el artículo 2.1.24.5 en la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS.** Cuando el operador resuelva la petición o queja⁷ presentada por el usuario (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación), deberá informarle en su respuesta sobre su derecho a presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los 10 días hábiles siguientes a la comunicación de la decisión del operador. Estos recursos deberán ser presentados en forma simultánea ante el operador.

Se denomina recurso de reposición a la solicitud del usuario dirigida a que el operador revise nuevamente su decisión y se denomina recurso de apelación a la solicitud del usuario dirigida a que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) revise la decisión del operador.

El usuario puede presentar los recursos de reposición y apelación por cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En cualquier caso, el usuario siempre podrá presentar el recurso de reposición y en subsidio de apelación a través de la línea de atención telefónica.

El formato dispuesto en el Anexo 2.2. del Título "ANEXOS TÍTULO II" de la presente resolución, podrá ser empleado por el operador para la presentación de PQR; si no lo hace, deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, su número de identificación, el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador deberá preguntarle si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.

En caso de que, al responder el recurso de reposición, el operador insista en su respuesta total o parcialmente, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la comunicación al usuario de la decisión del recurso de reposición, el operador deberá remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el expediente completo para que resuelva el recurso de apelación.»

ARTÍCULO 10. Modificar el artículo 2.1.24.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.1.24.6. CONTENIDO Y ENVÍO DE LAS DECISIONES.** Cuando un operador resuelva una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), la decisión deberá contener:

- a. El resumen de los hechos en que se soporta la PQR.
- b. La descripción de las acciones adelantadas por el operador para verificar los hechos presentados por el usuario.
- c. Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión.
- d. Si procede recurso y el plazo que tiene para presentarlo.

La decisión del operador en relación con la PQR le será enviada al usuario al correo electrónico o dirección de contacto proporcionada por el usuario en la PQR o, a falta de estos, al correo electrónico registrado en el contrato.»

ARTÍCULO 11. Modificar el artículo 2.6.4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**ARTÍCULO 2.6.4.2. NIP DE CONFIRMACIÓN.** El Proveedor Receptor deberá solicitar al ABD el Número de Identificación Personal (NIP) de Confirmación, el cual se constituirá en un requisito indispensable para autenticar la condición de Usuario del número a ser portado.

Previo a la generación y envío del NIP, el ABD deberá verificar que haya transcurrido un término superior a treinta (30) días calendario desde la fecha de la última portación exitosa del número móvil en la que el operador ahora potencialmente receptor obró como operador donante.

En caso de no cumplirse la anterior condición, el ABD se abstendrá de generar el NIP y deberá informar al usuario sobre el rechazo de la solicitud mediante el envío de un SMS con el siguiente texto:

«Tu NIP no puede ser generado. Debes esperar 30 días desde que te portaste de ese operador para volver.»

En caso contrario, el ABD debe enviar el NIP de confirmación al usuario, o a quien esté autorizado en el contrato, a través del siguiente SMS:

«Su Código NIP es xxxxx y es personal. Se usará para pasar su línea xxxxxxxxx a (nombre comercial del PRST receptor). Si no solicitó este cambio, contacte a su proveedor de inmediato».

El SMS deberá ser enviado en un tiempo máximo de cinco (5) minutos contados a partir de la solicitud en el noventa y cinco por ciento (95%) de los casos. En ningún evento, este tiempo podrá superar los diez (10) minutos.

Durante la vigencia del NIP, este solo podrá ser utilizado para procesos de portación hacia el proveedor receptor por medio del cual se solicitó y que está indicado en el mensaje que contiene el NIP.

El ABD deberá mantener, al menos por seis (6) meses a partir de su emisión, un registro de los NIP de Confirmación enviados y sus correspondientes números asociados.

PARÁGRAFO. Únicamente en aquellos casos en que se presenten rechazos de la solicitud de portación según lo establecido en los artículos 2.6.4.6. y 2.6.4.7. de la presente resolución, será posible iniciar más de un trámite de portación con el mismo NIP, siempre y cuando este se encuentre vigente, a excepción de que se trate de rechazos con ocasión de la causal establecida en el numeral 2.6.4.7.1. del artículo 2.6.4.7 de la presente resolución, caso en el cual se deberá solicitar un nuevo NIP para iniciar una nueva solicitud de portación.»

ARTÍCULO 12. Modificar el FORMATO T.1.2. del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.1.2. FORMATO UNIFICADO ISP.**

Periodicidad: Trimestral
Contenido: Trimestral
Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones fijos en el segmento residencial y que cuenten con menos de 30.000 accesos de manera individual o empaquetada al final del trimestre del cual se hace el reporte.

Este formato no debe ser reportado por los Proveedores del Servicio de Internet Comunitario Fijo (PSICF).

Se debe reportar la información de ingresos, accesos, tarifas, quejas y recursos, según la estructura de campos e instrucciones señaladas a continuación:

I. INGRESOS

Se deben reportar el valor total de los ingresos operacionales en pesos colombianos por concepto de la prestación del servicio de telecomunicaciones en referencia.

1	2	3	4
Año	Trimestre	Servicio	Ingresos

1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
3. **Servicio:** Corresponde al tipo de servicio prestado por el proveedor de redes y servicios de acuerdo con la siguiente lista:

Servicio
Acceso fijo a Internet
Telefonía fija
Televisión por suscripción
Internet dedicado a ISP (incluye acceso mayorista a proveedores de servicio de Internet comunitario).

4. **Ingresos:** Corresponde al valor total de los ingresos operacionales en pesos colombianos por concepto de la prestación del servicio de telecomunicaciones en referencia registrados por parte del proveedor en el trimestre de medición. No incluye ingresos que se producen por otros conceptos no operacionales, tales como ingresos financieros, rendimientos de inversiones o utilidades en venta de activos fijos, entre otros. No incluye IVA ni otros impuestos aplicables.

II. ACCESOS Y TARIFAS COBRADAS POR SERVICIOS FIJOS INDIVIDUALES Y EMPAQUETADOS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Año	Trimestre	Municipio	Clase	Código Centro Poblado	Código vereda	Segmento	Servicio o paquete de servicios	Velocidad efectiva Downstream	Velocidad efectiva Upstream	Tecnología del acceso fijo a Internet	Cantidad de líneas o accesos	Valor total plan tarifario (sin impuestos)

1. **Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
2. **Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.
3. **Municipio:** Son los datos de ubicación geográfica donde se prestan los servicios fijos de manera individual o empaquetada. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D.C. Los municipios se identifican de acuerdo con la división político-administrativa de Colombia, DIVIPOLA, presente en el sistema de consulta del DANE.
4. **Clase:** Corresponde a la ubicación donde se presta el servicio, de acuerdo con el DANE, estas se clasifican como:

Código	Tipo clasificación
1	Cabecera municipal
2	Centro poblado
3	Rural disperso

Para consultar la definición de los campos cabecera municipal, centro poblado y rural disperso, visite el Sistema de Consultas de Conceptos Estandarizados del DANE en el siguiente enlace:

https://conceptos.dane.gov.co/conceptos/conceptos_catalogo.

5. **Código Centro poblado:** Este campo corresponde al código asignado por el DANE para identificar centros poblados. Este código consta de 8 dígitos y puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/georreferenciador-de-direcciones/>

Este campo solo aplica cuando en el campo 4 "Clase" se selecciona la opción 2 - "Centro poblado". En caso de no aplicar, se deberá registrar el número "99".

6. Código vereda: Este campo corresponde al código asignado por el DANE para la identificación de las veredas. Este código puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/nivel-referencia-veredas/>

Este campo solo aplica cuando en el campo 4 "Clase" se selecciona la opción 3 - rural disperso. En caso de no aplicar, se deberá registrar el número "99".

En caso de que no exista un código asignado para la vereda, registre el valor "98".

7. Segmento - Estrato: Corresponde al uso que se da al servicio fijo o los servicios fijos empaquetados. Se divide en las siguientes opciones:

- **Residencial - Estrato 1:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 1.
- **Residencial - Estrato 2:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 2.
- **Residencial - Estrato 3:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 3.
- **Residencial - Estrato 4:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 4.
- **Residencial - Estrato 5:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 5.
- **Residencial - Estrato 6:** Servicios prestados en predios clasificados en el Estrato 6.
- **Corporativo:** Servicios prestados a suscriptores de naturaleza empresarial.
- **Sin estratificar:** Registrar cuando ninguno de los servicios que hace parte del tipo de empaquetamiento esté asociado directamente a un domicilio (o predio) con clasificación socioeconómica por estratos.

8. Servicio o paquete de servicios: Corresponde al servicio o al paquete de servicios que son provistos. Se divide en las siguientes opciones:

Código	Servicio o paquete de servicios
1	Internet fijo
2	Telefonía fija
3	Televisión por suscripción
4	Duo Play 1 (Telefonía fija + Internet fijo)
5	Duo Play 2 (Internet fijo +Televisión por suscripción)
6	Duo Play 3 (Telefonía fija + Televisión por suscripción)
7	Triple Play (Telefonía fija + Internet fijo + Televisión por suscripción)

9. Velocidad efectiva Downstream: Es la capacidad de transmisión medida en Megabits por segundo (Mbps) garantizada por el ISP hacia el usuario, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales, y que corresponde al valor mínimo de las mediciones asociadas según la metodología definida en el Capítulo 1 del Título V de la presente resolución. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar con valor cero (0).

10. Velocidad efectiva Upstream: Es la capacidad de transmisión medida en Megabits por segundo (Mbps) garantizada desde el usuario hacia el ISP, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales, y que corresponde al valor mínimo de las mediciones asociadas según la metodología definida en el Capítulo 1 del Título V de la presente resolución. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar con valor cero (0).

11. Tecnología del acceso fijo a Internet: Tipo de tecnología usada para el acceso fijo a Internet: xDSL, Cable, Satelital, WiFi, WiMAX, HFC (Hybrid Fiber Coaxial), Fiber To The Home, (FTTH), Fiber To The Node (FTTN), Fiber To The Cabinet (FTTC), FTTB (Fiber to the building o Fiber to the basement), FTTA (Fiber to the antenna), FTTP (Fiber to the premises), 5G FWA, Satelital LEO, Otras tecnologías de fibra y otras tecnologías inalámbricas y fijas. Este campo se debe reportar cuando el servicio corresponda, o el paquete incluya, al servicio de Internet fijo, en caso contrario se deberá diligenciar como "NA".

Las tecnologías de internet fijo reportadas en este formato deberán incluir, al menos, aquellas que el PRST haya incluido en las condiciones de su oferta comercial vigente en el periodo de reporte.

12. Cantidad de líneas o accesos: Cantidad de líneas o accesos que se encuentran conectados al último día del trimestre a reportar. Se deben incluir aquellas líneas o accesos que se encuentren funcionando, aquellas suspendidas temporalmente (independientemente de la causa que genera dicha suspensión), así como las líneas de uso propio o interno del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

En caso de proveer servicios empaquetados mediante el uso de dos o más tecnologías de acceso de última milla, estos accesos serán contabilizados como uno solo.

13. Valor total plan tarifario (sin impuestos): Corresponde al valor total en pesos colombianos del plan tarifario, sin impuestos.

III. MONITOREO DE QUEJAS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Año	Trimestre	Mes	Servicio	Tipología	Número de quejas presentadas	Número de quejas a favor	Número de quejas en contra	Número de recursos de reposición presentados	Número de recursos de apelación

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Trimestre: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. Mes: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.

4. Servicio: Corresponde al servicio al cual se asocia la respectiva tipología de queja (numeral 6 del presente formato), de acuerdo con la siguiente clasificación:

Servicio
Telefonía fija
Internet fijo
Televisión por suscripción

5. Tipología: Corresponde al tipo que describe la queja de acuerdo con la siguiente clasificación:

A. Información/ Contrato y condiciones prestación del servicio.

- Modificación condiciones acordadas.
- Publicidad engañosa.
- Servicios no solicitados.
- Fraudes en contratación.
- Datos personales.
- Plan corporativo.

B. Terminación del contrato/Cláusula de permanencia mínima.

- Imposibilidad terminación contrato.
- Terminación por imposibilidad técnica de prestación del servicio
- Cláusula de permanencia sin consentimiento.
- Cláusula de permanencia superior a 1 año.
- Valor subsidiado o financiado.
- Falta de información.

C. Calidad/ Cobertura del servicio.

- No disponibilidad del servicio.
- No compensación informada.
- Intermittencia.
- No traslado a nuevo domicilio.

D. Facturación/ Gestión de saldos.

- Error factura/ Cobro o descuento injustificado.
- Incremento tarifario.
- Reporte a centrales de riesgo
- Cobro en proceso de reclamación.
- Vigencia de saldos.
- Fraude en facturación.
- Cobro por reconexión.

E. Medios de atención al usuario.

- Medios de atención al usuario.

F. Otros.

En esta tipología abarca todas las quejas que no están incluidas en las tipologías antes señaladas (de la A a la E).

6. Número de quejas: Corresponde al número total de quejas recibidas por el proveedor en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.

7. Número de quejas a favor: Corresponde al número total de quejas que fueron resueltas por el operador a favor de la solicitud del usuario en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.

8. Número de quejas en contra: Corresponde al número total de quejas que fueron resueltas por el operador en contra de la solicitud del usuario en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.

9. Número de recursos de reposición: Corresponde al número total de recursos presentados por los usuarios en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.

10. Número de recursos de apelación: Corresponde al número total de recursos de apelación presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el mes de reporte. Se debe discriminar por servicio o paquete de servicios y tipología.»

ARTÍCULO 13. Modificar el FORMATO T.1.9. del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.1.9. OFERTA CONJUNTA DE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES.**

Periodicidad: Trimestral.
Contenido: Trimestral.
Plazo: Hasta 45 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios móviles que también provean servicios fijos o que realicen alianzas o acuerdos con proveedores de servicios fijos para ofrecer ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles en los que se otorgan beneficios al usuario por tener contratados servicios fijos y móviles a través de uno o varios contratos.

Se debe reportar (i) la cantidad de líneas o accesos móviles que tienen algún tipo de beneficio por tener contratados los servicios fijos con el operador que realiza el reporte o con otros PRST de servicios fijos y (ii) la cantidad de accesos de líneas o accesos fijos, propios o de otros PRST, que tienen algún tipo de beneficio por tener contratados los servicios móviles con el operador que realiza el reporte.

Se deben reportar la cantidad de líneas o accesos que se encontraban activos o conectados al último día del trimestre, y solamente aquellas líneas o accesos móviles cuyo titular es una persona natural, así como también aquellas líneas o accesos fijos que pertenecen al segmento residencial.

La información se debe discriminar por municipio, según lo señalado en el campo 3 y debe estar discriminada de acuerdo con las posibles combinaciones de servicios móviles y fijos que se señalan en los campos 4 y 5.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Año	Trimestre	Municipio	Servicios móviles incluidos	Servicios fijos incluidos	Accesos móviles mixtos	Accesos fijos mixtos	Valor facturado por servicios móviles	Valor facturado por servicios fijos

- 1. Año:** Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.
- 2. Trimestre:** Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. Municipio: Son los datos de ubicación geográfica donde se prestan los servicios fijos (telefonía fija, televisión por suscripción e internet fijo) a los accesos señalados en el campo 7, respecto de los cuales están vinculados los accesos móviles señalados en el campo 6. Se tienen en cuenta los 32 departamentos y la ciudad de Bogotá D. C. Los municipios se identifican de acuerdo con la División Político-Administrativa de Colombia (DIVIPOLA) presente en el sistema de consulta del Dane.

Se debe incluir la información discriminada para los municipios que se listan a continuación:

No.	Código DANE	Departamento	Municipio
1	11001	Bogotá, D. C.	Bogotá, D. C.
2	05001	Antioquia	Medellín
3	76001	Valle del Cauca	Cali
4	08001	Atlántico	Barranquilla
5	13001	Bolívar	Cartagena de Indias
6	54001	Norte de Santander	San José de Cúcuta
7	25754	Cundinamarca	Soacha
8	08758	Atlántico	Soledad
9	68001	Santander	Bucaramanga
10	50001	Meta	Villavicencio
11	20001	Cesar	Valledupar
12	05088	Antioquia	Bello
13	47001	Magdalena	Santa Marta
14	73001	Tolima	Ibagué
15	23001	Córdoba	Montería
16	66001	Risaralda	Pereira
17	17001	Caldas	Manizales
18	52001	Nariño	Pasto
19	41001	Huila	Neiva
20	76520	Valle del Cauca	Palmira
21	19001	Cauca	Popayán
22	68276	Santander	Floridablanca
23	76109	Valle del Cauca	Buenaventura
24	70001	Sucre	Sincelejo
25	63001	Quindío	Armenia
26	05360	Antioquia	Itagüí
27	52835	Nariño	San Andrés de Tumaco
28	05266	Antioquia	Envigado
29	76834	Valle del Cauca	Tuluá
30	44001	La Guajira	Riohacha
31	66170	Risaralda	Dosquebradas
32	68081	Santander	Barrancabermeja
33	44430	La Guajira	Maicao
34	44847	La Guajira	Uribia
35	85001	Casanare	Yopal
36	68547	Santander	Piedecuesta
37	15001	Boyacá	Tunja
38	76364	Valle del Cauca	Jamundí
39	18001	Caquetá	Florencia
40	68307	Santander	Girón
41	25269	Cundinamarca	Facatativá
42	25290	Cundinamarca	Fusagasugá
43	25175	Cundinamarca	Chía
44	25899	Cundinamarca	Zipaquirá
45	25473	Cundinamarca	Mosquera
46	05615	Antioquia	Rionegro
47	13430	Bolívar	Magangué
48	27001	Chocó	Quibdó
49	08433	Atlántico	Malambo
50	76147	Valle del Cauca	Cartago
51	25430	Cundinamarca	Madrid
52	15759	Boyacá	Sogamoso
53	41551	Huila	Pitalito

54	54498	Norte de Santander	Ocaña
55	05837	Antioquia	Turbo
56	76111	Valle del Cauca	Guadalajara de Buga
57	47189	Magdalena	Ciénaga
58	15238	Boyacá	Duitama
59	05045	Antioquia	Apartadó
60	20011	Cesar	Aguachica
61	25307	Cundinamarca	Girardot
62	52356	Nariño	Ipiales
63	23417	Córdoba	Lorica
64	19698	Cauca	Santander de Quilichao
65	54874	Norte de Santander	Villa del Rosario
66	23660	Córdoba	Sahagún
67	13836	Bolívar	Turbaco
68	25286	Cundinamarca	Funza
69	23162	Córdoba	Cereté
70	76892	Valle del Cauca	Yumbo
71	08638	Atlántico	Sabanalarga
72	54405	Norte de Santander	Los Patios
73	25126	Cundinamarca	Cajicá
74	81001	Arauca	Arauca
75	86001	Putumayo	Mocoa
76	95001	Guaviare	San José del Guaviare
77	88001	Archipiélago de San Andrés	San Andrés
78	91001	Amazonas	Leticia
79	94001	Guainía	Inírida
80	97001	Vaupés	Mitú
81	99001	Vichada	Puerto Carreño

La información correspondiente a los municipios que no se encuentra en el anterior listado se debe agrupar y reportar bajo el Código 99999 "Resto del país" teniendo en cuenta la discriminación señalada en los campos 4 y 5.

4. Servicios móviles incluidos: Corresponde a los servicios móviles que son provistos a los accesos mixtos móviles que se reportan en el campo 6. Se divide en las siguientes opciones:

Código	Servicio o paquete de servicios
1	Voz móvil
2	Internet móvil
3	Voz móvil + Internet móvil

5. Servicios fijos incluidos: Corresponde a los servicios móviles que son provistos a los accesos mixtos fijos que se reportan en el campo 7. Se divide en las siguientes opciones:

Código	Servicio o paquete de servicios
1	Internet fijo
2	Telefonía fija
3	Televisión por suscripción
4	Duo Play 1 (Telefonía fija + Internet fijo)
5	Duo Play 2 (Internet fijo + Televisión por suscripción)
6	Duo Play 3 (Telefonía fija + Televisión por suscripción)
7	Triple Play (Telefonía fija + Internet fijo + Televisión por suscripción)

6. Accesos móviles mixtos: Cantidad de líneas o accesos móviles que hagan uso de los servicios de voz y datos móviles, de manera conjunta o individual, sin importar la modalidad de contratación y que reciben cualquier tipo de beneficio por tener contratados o vinculados un servicio o paquete de servicios fijos (telefonía fija y/o televisión por suscripción y/o internet fijo) en el segmento residencial con el operador o con otro PRST de servicios fijos.

Se debe reportar la cantidad de líneas o accesos móviles que se encontraban activos al último día del trimestre a reportar y cuyo titular es una persona natural. En este caso el municipio corresponde a aquel en el que se proveen los servicios fijos en el segmento residencial vinculados o contratados con los servicios móviles.

7. Accesos fijos mixtos: Cantidad de líneas o accesos fijos del segmento residencial que hagan uso de los servicios de telefonía fija, televisión por suscripción e internet fijo, de manera conjunta o individual, y que reciben cualquier tipo de beneficio por tener contratados o vinculados un servicio o paquete de servicios móviles (voz y/o datos) con el operador y cuyo titular es una persona natural.

Se debe reportar la cantidad de líneas o accesos fijos del segmento residencial que se encontraban conectados al último día del trimestre a reportar. Se deben incluir aquellas líneas o accesos que se encuentren funcionando y aquellas suspendidas temporalmente (independientemente de la causa que genera dicha suspensión).

En caso de proveer servicios fijos empaquetados mediante el uso de dos o más tecnologías de acceso de última milla, estos accesos serán contabilizados como uno solo.

8. Valor facturado por servicios móviles: Corresponde a la suma de los valores facturados por los servicios móviles que se señalaron en la columna 4 (Servicios móviles incluidos) a los accesos registrados en el campo 6 (Accesos móviles mixtos), expresado en pesos colombianos y sin incluir impuestos, descuentos, intereses de mora, saldos en mora, u otros conceptos diferentes a la prestación de servicios móviles.

Los valores reportados en este campo no serán objeto de validación respecto de los ingresos operacionales registrados en la contabilidad del proveedor.

9. Valor facturado por servicios fijos: Corresponde a la suma de los valores facturados por los servicios fijos que se señalaron en la columna 5 (Servicios fijos incluidos) a los accesos registrados en el campo 7 (Accesos fijos mixtos), expresado en pesos colombianos y sin incluir impuestos, descuentos, intereses de mora, saldos en mora, u otros conceptos diferentes a la prestación de servicios fijos.

Los valores reportados en este campo no serán objeto de validación respecto de los ingresos operacionales registrados en la contabilidad del proveedor.»

ARTÍCULO 14. Modificar el FORMATO T.4.2. del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

«**FORMATO T.4.2. MONITOREO DE QUEJAS.**

Periodicidad: Trimestral
Contenido: Mensual
Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato debe ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- Provean servicios móviles,
- Provean los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción de manera individual o empaquetada y tengan 30.000 o más accesos,
- Provean el servicio de internet fijo únicamente al segmento corporativo.

1	2	3	4	5	6	7
Año	Trimestre	Mes	Servicio	Tipología	Medio de atención	Número de quejas

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Trimestre: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. Mes: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.

4. Servicio: Corresponde al servicio al cual se asocia la respectiva tipología de queja (numeral 5 del presente formato), de acuerdo con la siguiente clasificación:

Servicio
Telefonía fija
Telefonía móvil
Internet fijo
Internet móvil
Televisión por suscripción
Múltiples servicios fijos

Múltiples servicios móviles
Servicios móviles y fijos

5. Tipología: Corresponde al tipo que describe la queja de acuerdo con la siguiente clasificación:

A. Información/ Contrato y condiciones prestación del servicio. Esta tipología se puede asociar a todos los servicios del numeral 4 del presente formato.

- Modificación condiciones acordadas.
- Publicidad engañosa.
- Servicios no solicitados.
- Fraudes en contratación.
- Datos personales.
- Plan corporativo.

B. Terminación del contrato con o sin cláusula de permanencia mínima vigente. Esta tipología se puede asociar a los servicios Telefonía fija, Internet fijo, Televisión por suscripción, Múltiples servicios fijos o Servicios móviles y fijos del numeral 4 del presente formato.

- Imposibilidad terminación contrato.
- Terminación por imposibilidad técnica de prestación del servicio.
- Cláusula de permanencia sin consentimiento.
- Cláusula de permanencia superior a 1 año.
- Valor subsidiado o financiado.
- Falta de información.

C. Terminación del contrato móviles. Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil, Internet móvil, Múltiples servicios móviles o Servicios móviles y fijos del numeral 4 del presente formato.

- Imposibilidad terminación contrato.
- Valor subsidiado o financiado.
- Falta de información.
- Portabilidad numérica.
- Cambio pospago a prepago.

D. Roaming Internacional. Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil, Internet móvil, Múltiples servicios móviles o Servicios móviles y fijos del numeral 4 del presente formato.

- Activación sin autorización.
- Falta de información.
- No controles de consumo.
- Facturación.
- Calidad del servicio.

E. Calidad/ Cobertura del servicio. Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil, Internet móvil, Múltiples servicios móviles o Servicios móviles y fijos del numeral 4 del presente formato.

- No disponibilidad del servicio.
- Caída de llamadas.
- Intermittencia.
- Intento de llamada no exitosa.

F. Facturación/ Gestión de saldos. Esta tipología se puede asociar a todos los servicios del numeral 4 del presente formato.

- Error factura/ Cobro o descuento injustificado.
- Incremento tarifario.
- Reporte a centrales de riesgo.
- Cobro en proceso de reclamación.
- Vigencia de saldos.
- Transferencia de saldos.
- Fraude en facturación.
- Cobro por reconexión.

G. Mensajes de texto. Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil, Internet móvil, Múltiples servicios móviles o Servicios móviles y fijos del numeral 4 del presente formato.

- Mensajes comerciales/ publicitarios.
- Activación recepción mensajes por suscripción sin autorización.
- Recepción mensajes por suscripción - Contenidos y Aplicaciones.
- Cobro indebido.
- Baja del servicio/ Imposibilidad cancelación.
- Baja de contenido.
- Falta de información.

H. Medios de atención al usuario. Esta tipología se puede asociar a todos los servicios del numeral 4 del presente formato.

- Medios de atención al usuario.

I. Equipos terminales. Esta tipología se puede asociar solo a los servicios Telefonía móvil, Internet móvil, Múltiples servicios móviles o Servicios móviles y fijos del numeral 4 del presente formato.

- Hurto.
- Registro.
- Garantía.
- Reposición.
- Bandas.

J. Otros. Esta tipología se puede asociar a todos los servicios del numeral 4 del presente formato. Esta tipología abarca todas las quejas que no están incluidas en las tipologías (de la A a la I) del presente formato.

6. Medios de atención: Corresponde al medio de atención por medio del cual se presentan las quejas.

Medios de atención

- Oficina
- Línea Telefónica
- Página Web
- Aplicación móvil
- Servicios de mensajería instantánea
- Otros

7. Número de quejas: Corresponde al número total de quejas presentado en el mes de reporte discriminado por tipología, servicio y medio de atención.»

ARTÍCULO 15. VIGENCIAS. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial salvo las siguientes disposiciones que entrarán en vigor en las fechas indicadas a continuación:

1° de mayo de 2026

- La modificación del artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 2 de la presente resolución.

1° de julio de 2026

- Las modificaciones del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 4 de la presente resolución.
- Las modificaciones del artículo 2.1.13.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 8 de la presente resolución.
- La modificación del FORMATO T.1.2. FORMATO UNIFICADO ISP del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 12 de la presente resolución.
- La modificación del FORMATO T.4.2. MONITOREO DE QUEJAS del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 14 de la presente resolución.

1° septiembre de 2026

- Las modificaciones del artículo 2.6.4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 11 de la presente resolución.

1° octubre de 2026

- La modificación del FORMATO T.1.9. OFERTA CONJUNTA DE SERVICIOS MÓVILES del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 13 de la presente resolución.
- Las modificaciones del artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 5 de la presente resolución serán aplicables a partir de esta fecha a los operadores que presten servicios móviles.
- Las modificaciones del artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 6 de la presente resolución serán aplicables a partir de esta fecha a los operadores que presten servicios móviles.
- Las modificaciones del artículo 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 7 de la presente resolución.

1° diciembre de 2026

- Las modificaciones del artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 5 de la presente resolución serán aplicables a partir de esta fecha a los operadores que presten únicamente servicios fijos.
- Las modificaciones del artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 6 de la presente resolución serán aplicables a partir de esta fecha a los operadores que presten únicamente servicios fijos.

Dada en Bogotá D.C. a los 17 días del mes de marzo de 2026.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO
Presidente



FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA
Director Ejecutivo

Proyecto No: 2000-41-7-10

C.C.C. 20/02/26 Acta No. 1556.

S.C.C. 11/03/26 Acta No. 495.

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto - Coordinadora de Diseño Regulatorio

Elaborado por: René Ramírez / Mario Rodríguez / Julián Farías / Camilo Bustamante