

RESOLUCIÓN No. **8287** DE 2026

«Por la cual se corrige un error eminentemente formal presentado en el artículo 4º de la Resolución CRC 8171 de 2026»

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

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las que le confiere el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y

CONSIDERANDO

Mediante la expedición de la Resolución CRC 8171 del 17 de marzo de 2026¹, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) adoptó medidas para fortalecer el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (RPU) establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016, para lo cual introdujo nuevas disposiciones para fortalecer los derechos de los usuarios y facilitar su relación con los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Entre las medidas adoptadas se destacan: (i) la obligación de habilitar canales digitales para solicitar la terminación del contrato, (ii) la facturación desagregada por servicio en planes que combinan servicios fijos y móviles, (iii) la prohibición de ofertas comerciales dirigidas exclusivamente a usuarios de operadores específicos y (iv) un periodo mínimo de 30 días para que un usuario que realizó portación numérica pueda regresar a su operador de origen. Estas medidas hacen parte de la primera fase de revisión del Régimen de Protección de Usuarios, proceso que continuará con el proyecto regulatorio previsto en el numeral 6.1.2 de la Agenda Regulatoria 2026 – 2027².

El acto administrativo antes mencionado fue expedido como culminación del proyecto regulatorio cuyo objetivo consistió en revisar y actualizar temáticas específicas del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones – Fase 1, en el numeral 5.1.2 de la Agenda Regulatoria 2025-2026³, el cual iniciaría en el tercer trimestre de 2025, se publicaría una propuesta regulatoria en el primer trimestre de 2026 y se emitiría una decisión regulatoria en el tercer trimestre de 2026.

Entre las medidas propuestas durante el desarrollo del proyecto se planteó, entre otras, una modificación al artículo 2.1.7.2. denominado Condiciones del Paquete de Servicios de la Resolución CRC 5050 de 2016. Específicamente, se propuso modificar el literal h) del numeral 2.1.7.2.6, con el fin de profundizar «[...] en la aplicabilidad que ya tiene hoy el comparador de precios y se incluyan los valores de servicios fijos y móviles efectivamente cobrados dentro de las ofertas convergentes fijo-móvil»⁴. De ahí que, en la propuesta regulatoria, el citado literal h) tuviera la siguiente redacción: «h) Mostrar el precio de cada servicio que hace parte del paquete escogido dentro del valor total del paquete ofrecido»⁵.

De igual modo, se planteó un ajuste al artículo 2.1.13.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 denominado Factura de Servicios, con el propósito de que, en el caso de los servicios empaquetados, se incluyera en la factura el valor de cada servicio dentro del valor total del paquete ofrecido.

¹ Publicada en el Diario Oficial No. 53.431 del 17 de marzo de 2026.

² CRC. Agenda Regulatoria CRC 2026-2027. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/agenda/Agenda-Regulatoria-2026-2027.pdf>.

³ CRC. Agenda Regulatoria CRC 2025-2026. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/sites/default/files/agenda/agenda-regulatoria-2025-2026.pdf>.

⁴ CRC. Documento Soporte Consolidado PR 2000-41-7-10. Página 97. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-41-7-10/Propuestas/documento-soporte-revision-tematicas-especificas-rpu-fase-i.pdf>

⁵ Ibidem.

Posteriormente, en el documento de respuestas a comentarios⁶ presentados al Documento Soporte, con ocasión de un comentario asociado a una eventual contradicción normativa por falta de armonía entre el artículo 4 y 8 de la propuesta regulatoria (modificaciones a los artículos 2.1.7.2, y 2.1.13.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente), la CRC precisó que:

«[A]coge la necesidad de precisión regulatoria para evitar ambigüedades de implementación. Por ello, se ajustará el texto relativo al contenido de la factura en el artículo 2.1.13.1. para aclarar expresamente que el deber de discriminar el valor individual de los servicios fijos y móviles empaquetados aplica únicamente a los paquetes convergentes, es decir, que incluyan servicios fijos y móviles» (...).

De igual modo, la CRC expuso que, «[e]n el mismo sentido, se ajusta en lo pertinente el texto del artículo 2.1.7.2. sobre las condiciones del paquete de servicios».

De esta manera, en el documento de respuestas a comentarios se anunciaron los ajustes a incorporar en la resolución respectiva, en torno a los artículos 2.1.7.2, y 2.1.13.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en particular al literal h) del numeral 2.1.7.2.6, el cual quedaría así: «h) Mostrar el precio de cada servicio que hace parte del paquete escogido dentro del valor total del paquete ofrecido, **así como los subtotales correspondientes a servicios fijos y móviles;**» (negrita fuera de texto), y al literal a) del numeral 2.1.13.1., el cual quedaría de la siguiente manera: «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;**» (negrita fuera de texto).

Asimismo, en el acápite considerativo de la Resolución CRC 8171 de 2026, la Comisión también anunció la modificación en mención en los siguientes términos:

«(...) v. 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 parágrafo 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 parágrafo 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.»

En este contexto, la CRC se percató de la existencia de un error formal de omisión de palabras, dentro del literal h) del numeral 2.1.7.2.6. del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, pues en su nueva redacción no quedó reflejado de manera completa lo anunciado en el documento de respuestas a comentarios, esto es, la inclusión de la obligación a cargo de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que comercializan paquetes con servicios fijos y móviles de desglosar, en el comparador de planes y tarifas publicado en sus páginas web, el valor individual de esos servicios en forma de subtotal para servicios fijos y subtotal para servicios móviles cuando hacen parte de un paquete, tal y como también fue expuesto en las consideraciones que sustentaron la Resolución CRC 8171 de 2026.

Se debe recordar que el artículo 45 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) establece lo siguiente:

«**Artículo 45. Corrección de errores formales.** En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto, realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda.»

⁶ CRC. Documento de respuestas a comentarios PR 2000-41-7-10. Disponible en: https://www.crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Documento%20de%20respuesta%20a%20comentarios%20-%20Revisi%C3%B3n%20de%20Tem%C3%A1ticas%20Espec%C3%ADficas%20el%20RPU%20-%20Fase%20I%20/Documento-Respuesta-Comentarios_RPU-Fase-I-180326.pdf.

En aplicación del artículo 45 citado, en el presente asunto es procedente corregir un error formal con el objetivo completar la parte faltante dentro del enunciado contenido en el literal h) del numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, incluyendo en este el enunciado «así como los subtotales correspondientes a servicios fijos y móviles». Se trata de un error de transcripción que no cambia el sentido material de la decisión pues, aun cuando en el documento de respuestas a comentarios y en las consideraciones de la Resolución 8171 de 2026 la Comisión anunció que, fruto de las observaciones presentadas, el texto definitivo del acto administrativo tendría el enunciado antes indicado, este involuntariamente no fue incluido. Con la corrección descrita, según el artículo ibidem, no reviven los términos legales para demandar el acto.

En esta línea, conforme al párrafo del artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015 y el numeral 11.1.1.1.3 del artículo 11.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, no es necesario someter este acto administrativo a las condiciones de publicidad previstas en el mencionado artículo del Decreto 1078, como quiera que se trata de un acto de carácter general cuyo único objetivo es corregir «errores puramente aritméticos o tipográficos en que se haya incurrido al momento de su expedición; siempre que en los mencionados criterios se cumpla con las siguientes condiciones: a) Que no incidan en el sentido de la decisión. b) Que el tema sobre el cual versa el error haya sido discutido por el sector dentro del procedimiento de transparencia y publicidad de que habla el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015».

Una vez sometido el presente acto administrativo a consideración de los miembros del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. 1572 del 30 de junio de 2026, y el 8 de julio de 2026 a la Sesión de Comisión de Comunicaciones, esta última instancia aprobó su expedición tal y como consta en Acta No. 503.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Corregir y aclarar el artículo 4 de la Resolución CRC 8171 de 2026, únicamente en lo concerniente al literal h) del numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

«h) Mostrar el precio de cada servicio que hace parte del paquete escogido dentro del valor total del paquete ofrecido, así como los subtotales correspondientes a servicios fijos y móviles;»

Dada en Bogotá D.C., a los 09 días del mes de julio 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. 30/06/2026 Acta 1572
S.C.C. 08/07/2026 Acta 503

Elaborado por: Amparo Cubillos Vargas, René Mauricio Ramírez Pastran
Revisado por: Camilo Bustamante Gómez – Coordinador (E) Diseño Regulatorio.