



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2025710208

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>

Fecha Vie 27/06/2025 2:08 PM

CC Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM <ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>



RADICACION DE SALIDA No. 2025519750

Rad. 2025710208

Cod. 4000

Bogotá



ASUNTO: QUEJA FORMAL CONTRA TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A POR PRÁCTICAS RESTRICTIVAS E IMPOSICIÓN DE BARRERAS DE ACCESO PARA EL RETIRO DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2025710208, en la cual narra una serie de hechos fácticos y expresamente nos solicita lo siguiente:

- «a) Canal digital web: La plataforma de PQR de la empresa informa que "no es posible procesar la solicitud de retiro porque requiere verificación de identidad", sin ofrecer mecanismos alternativos digitales para dicha verificación.
- b) Canal telefónico: El sistema automatizado de atención telefónica presenta fallas técnicas en la opción destinada a peticiones, quedando inoperativo para el usuario.
- c) Canal WhatsApp: Los agentes de atención a través de este medio afirman categóricamente que "no es posible" tramitar solicitudes de retiro por esta vía.
- d) Canal de correspondencia electrónica: El día 24 de junio de 2025, intenté radicar la solicitud formal de cancelación al correo institucional correspondencia.telefonica.colombia@telefonica.com, recibiendo respuesta automática que textualmente señala: "La cuenta de correo electrónico a la que se dirige no es un canal para formular sus solicitudes relacionadas con el servicio que le presta la Empresa, por lo que no se surtirá ningún trámite".
- e) Canalización forzosa: Como única alternativa, la empresa obliga a los usuarios a desplazarse físicamente a una tienda o centro de atención, imponiendo costos adicionales de tiempo y transporte

IMPOSICIÓN DE SANCIÓN EJEMPLAR contra TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A. por las conductas descritas, aplicando el régimen sancionatorio previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas concordantes».

1. Consideraciones preliminares

Inicialmente, es importante aclarar que, de conformidad con la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover 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 telecomunicaciones, incluidas todas las modalidades del servicio de televisión y la radiodifusión sonora.

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Así las cosas, mediante la presente comunicación, la CRC se permite aclarar y responder, de manera general, los puntos de su comunicación que se encuentran relacionados directamente con las funciones que ostenta.

2. Respecto de lo solicitado en su comunicación

1. IMPOSICIÓN DE SANCIÓN EJEMPLAR contra TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A. por las conductas descritas, aplicando el régimen sancionatorio previsto en la Ley 1341 de 2009 y demás normas concordantes

RESPUESTA CRC

De conformidad con lo establecido en los artículos 22 y 53 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, corresponde a la CRC expedir la regulación que maximice el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos.

En este contexto, la CRC, mediante Resolución CRC 5111 de 2017, expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones -RPU-, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, cuyo texto puede ser consultado en el siguiente enlace: https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm

Inicialmente el artículo 2.1.8.3. respecto de la TERMINACIÓN DEL CONTRATO señala lo siguiente:

«El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento 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 terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

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.

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente cuando el usuario no dé cumplimiento a sus obligaciones o al vencimiento del plazo contractual, casos en los cuales el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente.

PARÁGRAFO. Parágrafo adicionado por el artículo 12 de la Resolución 7684 de 2025. Rige a partir del 1 de septiembre

de 2025. El nuevo texto es el siguiente: Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo con relación a la línea de atención telefónica, el usuario de servicios de comunicaciones móviles en modalidad pospago podrá terminar el contrato 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.

Los operadores móviles virtuales 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. Los usuarios de estos operadores que se encuentren bajo la modalidad pospago deberán contar al menos con un canal digital para la realización del trámite de terminación del contrato».

Por lo anterior y de conformidad con la regulación, el usuario que celebró el contrato puede solicitar su terminación a través de cualquier medio de atención (oficina física, página web, línea telefónica, o página de Facebook), presentando la petición al menos 3 días hábiles antes del corte del periodo de facturación. Si la presenta con una antelación menor, la terminación del contrato se dará en el siguiente periodo de facturación.

Cuando el usuario presente la solicitud de terminación del contrato, el operador no puede oponerse, ni exigirle documentos o requisitos adicionales.

Por su parte en lo que tiene que ver con la cancelación de los servicios, a continuación transcribo el artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016:

«ARTÍCULO 2.1.8.4. CANCELACIÓN DE SERVICIOS. Artículo modificado por el artículo 10 de la Resolución 6242 de 2021. El nuevo texto es el siguiente: El usuario que celebró el contrato podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos 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.

El usuario debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. El operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados.

PARÁGRAFO. Parágrafo adicionado por el artículo 13 de la Resolución 7684 de 2025. Rige a partir del 1 de septiembre de 2025. El nuevo texto es el siguiente: Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo con relación a la línea de atención telefónica, el usuario de servicios de comunicaciones móviles en modalidad pospago podrá 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.

Los operadores móviles virtuales 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 cancelación de los servicios contratados. Los usuarios de estos operadores que se encuentren bajo la modalidad pospago deberán contar al menos con un canal digital para la realización del trámite de cancelación de los servicios contratados».

De la norma anteriormente trascrita, le informamos que el usuario puede solicitar la cancelación de uno o varios servicios contratados sin dar por terminado el contrato en su totalidad, utilizando cualquiera de los medios de atención del operador (oficinas, página web, línea telefónica, redes sociales u otros).

La solicitud debe presentarse al menos tres (3) días hábiles antes del corte de facturación. Si se realiza con menor anticipación, la cancelación se aplicará en el siguiente periodo de facturación.

En el momento de la solicitud, el operador debe informar las condiciones en las que se prestarán los servicios que continúan activos.

Finalmente, y dado que la CRC no tiene funciones de control, vigilancia o sanción sobre los operadores de servicios de comunicaciones, en caso de que un usuario considere que un operador se encuentra en posibles incumplimientos del

Régimen protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones puede presentar su reclamación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), entidad encargada de la protección de los derechos de los usuarios en el sector TIC.

No obstante, considerando lo dispuesto en el Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), mediante el cual se establece el principio de competencia y la obligación de remitir peticiones a la entidad competente, la presente consulta será trasladada a la SIC, como autoridad encargada de la inspección, vigilancia y control en materia de protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a lo que adicionalmente requiera.

Cordial Saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Elaboró: Luz Mireya Garzón Sánchez

Traslado por competencia: Rad. 2025700208

Señores
Superintendencia de Industria Comercio
Mail: contactenos@sic.gov.co

Finalmente, le solicitamos diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#).
La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones . **Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.**

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



**COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES**
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Mariana Sarmiento Argüello

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

atencioncliente@crcom.gov.co

Calle 59a Bis No. 5 - 53 Piso 9 Ed. Link Siete Sesenta
Código Postal: 110231 - Tel: +57 601 3198300
Bogotá - Colombia



Cuida el medio ambiente,
no imprimas este correo si
no es necesario.

Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.