



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2025.07.21 09:56:18 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2025813241
Cod. 2000
Bogotá, D.C.



REF: Respuesta a su consulta con radicado No. 2025813241

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación con radicado No. 2025813241, mediante la cual solicita precisar la respuesta emitida por esta entidad frente a uno de los interrogantes planteados en su consulta con radicado No. 2025807616, en los siguientes términos:

«[...] 5. Canales digitales ¿cuál es el horario que debe estar disponible este canal para la atención de los clientes?

Es importante poder tener claro si este canal tiene un horario de atención específico, una cosa es la autogestión y otra la disponibilidad del canal para ser remitido a un asesor. [...]»

Al respecto, previo a dar respuesta a su 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. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Así mismo, es preciso recordar que la CRC no puede pronunciarse sobre situaciones de orden particular y concreto, por lo cual, los conceptos que emite se refieren, de manera general y abstracta, a la materia por la cual se pregunta, y a la interpretación y aplicación del marco regulatorio vigente.

Una vez aclarado lo anterior, a continuación, damos respuesta a su interrogante:

En primer lugar, es importante señalar que uno de los propósitos perseguidos con la Resolución CRC 7684 de 2025 fue incentivar el uso de los canales digitales habilitados por los operadores, en especial de sus aplicaciones móviles, por parte de los usuarios que deseen modificar o cancelar sus planes de servicios móviles. Esto, en lugar de recurrir a los canales tradicionales que requieren la intervención de asesores comerciales, como la línea telefónica o las oficinas físicas.

Esta medida busca reducir los costos de transacción, aumentar la disposición de los usuarios a finalizar el trámite y mejorar su probabilidad de éxito. Asimismo, contribuye a restringir posibles barreras o ataduras impuestas por los operadores para mantener el plan o servicio e impulsa los

avances hacia la apropiación digital de los usuarios y el uso productivo del servicio de internet, entre otros beneficios.

Ahora bien, el numeral 2.1.25.1.2 del artículo 2.1.25.1 del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016¹, establece el derecho de los usuarios a acceder en todo momento a cualquier medio de atención, excepto a las oficinas físicas y a la línea telefónica. En tal sentido, los canales digitales que sean habilitados por el PRST para llevar a cabo los trámites de modificación o cancelación de planes deberán estar disponibles las 24 horas del día.

Quedamos a su disposición para brindar cualquier información adicional que se requiera sobre el asunto.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2025.07.21 10:07:49 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Lizzett Grimaldo Sierra

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto

¹ https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm