

Rad. 2026806827  
Cod. 2000  
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026515048  
Fecha: 5/05/2026 1:51:03 P. M.  
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

## **REF.: Respuesta Radicado 2026806827 - Régimen de Protección de los derechos de los usuarios.**

Respectado señor Fonseca,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su oficio con radicado 2026806827, por medio del cual solicitó a esta Entidad emitir concepto en relación con la correcta interpretación y aplicación de las disposiciones contenidas en la Resolución 5050 de 2016, en lo que se refiere al régimen de protección de los derechos de los usuarios, especialmente a la terminación de los contratos.

En aras de atender su solicitud, se dará primero un alcance de este pronunciamiento y posteriormente se abordará la respuesta a los puntos consultados.

### **I. Alcance del presente pronunciamiento**

Antes de proceder a analizar de fondo su solicitud le informo 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) según las competencias que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente. 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, le informo también que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos 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; en este caso, lo correspondiente al régimen de protección de los derechos de los usuarios.

### **II. Consideración preliminar**

A partir del contexto general en el que se enmarcan sus inquietudes, resulta oportuno señalar que según lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, la CRC es «una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal, y con personería jurídica, la cual forma parte del Sector administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones», y 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 comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora».

Esta misma disposición señala que para efectos de lo anterior, 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 misma Ley 1341 de 2009.

Para desarrollar el anterior objeto misional, el legislador, otorgó directamente a la CRC por medio del artículo 22 de la Ley en comento, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como de la Ley 1369 de 2009, facultades que típicamente debe ostentar un regulador para promover la competencia en los servicios de telecomunicaciones, maximizar el bienestar de los usuarios, regular el acceso y uso de instalaciones esenciales necesarias para facilitar la entrada de agentes al mercado, definir las condiciones para la interconexión y la interoperabilidad de las redes de telecomunicaciones, regular el uso adecuado de los recursos escasos diferentes al espectro, proteger el pluralismo y las audiencias, solucionar controversias y promover y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, en términos generales.

Dejando a salvo la anterior aclaración, se aborda a continuación lo que concierne a su consulta.

### III. De la consulta

Realizada la lectura y revisión del radicado 2026806827, se identifica lo siguiente:

1. «Solicito se me informe si se puede hacer la siguiente interpretación de la norma en este contexto:

Adquirí (sic) servicios de internet hogar con empresa claro el día 19 de abril del 2026 y luego me contacto agente comercial de movistar con una muy buena oferta por los servicios de internet hogar más telefonía (sic) celular. En este contexto explique que ya había hecho con claro. Pero me arguyó

"A partir de Marzo 2026 los usuarios en Colombia pueden cancelar planes de hogar (internet, tv, telefonía por mejoras tecnológicas o cualquier motivo, usando canales digitales 24/7 y con efectividad en 3 días hábiles. La resolución 8171 de la crc facilita el proceso sin barreras permitiendo terminar el contrato sin penalizaciones si el servicio actual no cumple estándares técnicos". Ante esta situación solicito se me informe.

Es una correcta interpretación de la norma pensar que puedo cortar mi acuerdo con claro sin penalidades. De otra parte le solicite a claro mi contrato y me informa que me lo enviaran en un mes e insistido en no querer canales como hbo (sic) y demás.».

## Respuesta CRC:

Del análisis detenido y detallado de su petición, se evidencia que la misma se refiere, de una parte, a las principales novedades introducidas por la Resolución CRC 8171 de 2026<sup>1</sup>, y de otra, a las disposiciones normativas asociadas a la terminación de un contrato suscrito con un operador de servicios de internet fijo.

En primera instancia, es preciso referirse a las nuevas medidas que incorporó la Resolución CRC 8171 de 2026 con el objetivo de robustecer el régimen de protección a los usuarios, a saber:

«**Terminar el contrato será más fácil.** Los operadores deberán habilitar un canal digital automático, exclusivo para solicitar la cancelación del servicio de forma rápida y sin pasos innecesarios. El usuario podrá ejercer este derecho sin llamadas eternas, sin filas y sin obstáculos.

**Facturas más claras para saber exactamente qué se paga.** En los planes que combinen servicios fijos y móviles, cada servicio deberá aparecer con su precio por separado en la factura. Así, el usuario sabrá cuánto paga por cada componente de su plan, podrá comparar opciones con mayor facilidad y tomará decisiones con información real en la mano.

**Publicidad más transparente y ofertas más justas.** Los operadores con red móvil que ofrezcan paquetes de servicios fijos y móviles no podrán dirigir sus ofertas o publicidad de forma exclusiva a usuarios de operadores móviles virtuales (OMV) o de empresas que no cuenten con este tipo de paquetes. La medida busca que la competencia se dé en condiciones transparentes y que el usuario siempre pueda comparar y elegir libremente.

**Más tiempo para decidir al cambiar de operador.** Cuando un usuario realice una portación numérica y desee regresar al operador de origen, deberá esperar al menos 30 días calendario antes de presentar una nueva solicitud. Esto le da al usuario tiempo suficiente para evaluar su experiencia con el nuevo operador, sin presiones comerciales que apresuren su decisión.

Estas medidas hacen parte de la primera fase de revisión del Régimen de Protección de Usuarios, un proceso que continuará en los próximos meses con nuevas disposiciones orientadas a modernizar el marco regulatorio y adaptarlo a las dinámicas actuales del sector»<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> «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». Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00008171.pdf>.

<sup>2</sup> Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/es/noticias/proyectos-regulatorios/nuevas-medidas-proteccion-usuarios-telecomunicaciones-rpu>.

En relación con la terminación de los contratos, el artículo 2.1.8.3<sup>3</sup>. de la Resolución CRC 5050 de 2016, consagra la facultad de los usuarios y de los PRST para cancelar servicios y terminar contratos y define unas reglas en razón a si lo hace el usuario o el operador.

De la misma manera, el artículo 2.1.8.4<sup>4</sup> del mismo cuerpo regulatorio, aborda la solicitud de terminación del contrato, precisando los parámetros, condiciones y procedimiento que se deben cumplir para ello, para lo cual, los operadores deberán disponer de 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. Si los operadores cuentan 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.

Lo anterior, en todo caso, debe considerar la estipulación contractual asociada a la permanencia mínima para los usuarios de servicios de comunicaciones, la cual se define en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 de la siguiente manera:

«Estipulación contractual por medio de la cual el usuario que celebra el contrato se obliga a no terminarlo anticipadamente, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en ningún caso se constituirán en multas o sanciones. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año y no podrá renovarse ni prorrogarse».

Así mismo, la Sección 4 del Título II - Medidas para la protección de los usuarios de servicios de comunicaciones, particularmente el artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 define la procedencia de la cláusula de permanencia mínima en los servicios fijos, siempre y cuando el usuario la haya aceptado y el operador le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión o le difiera el pago del mismo. De igual modo, esta cláusula solo se puede pactar una sola vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima no puede ser superior a 12 meses. Aclarando que el operador deberá ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar sin permanencia mínima, informándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.

El artículo 2.1.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 indica que para paquetes u ofertas conjuntas, la cláusula de permanencia mínima tendrá efectos exclusivamente sobre los servicios fijos que formen parte de dicho paquete u oferta.

<sup>3</sup> Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 8171 de 2026. Aplicable a partir del 1 de octubre de 2026 para los operadores que presten servicios móviles. Aplicable a partir del 1 de diciembre de 2026 para los operadores que presten únicamente servicios fijos.

<sup>4</sup> Ibidem.

Pues bien, dada la restricción sobre el alcance del presente pronunciamiento, expuesta en el numeral I de presente documento, en razón a la improcedencia para pronunciarse sobre situaciones de carácter particular, y vistas las disposiciones regulatorias previamente detalladas, puede colegirse que:

- (i) La modificación realizada mediante la Resolución CRC 8171 de 2026, referida a la habilitación de un canal digital automático, exclusivo para solicitar la cancelación del servicio de forma ágil, y sin perjuicio de la medida diferencial para los operadores con menos de 30.000 accesos, será exigible a partir del 1 de octubre de 2026 para los operadores que presten servicios móviles, y a partir del 1 de diciembre de 2026 para los operadores que presten únicamente servicios fijos.
- (ii) El usuario que celebró el contrato podrá terminarlo en cualquier momento. La cancelación de todos los servicios de un contrato lo dará por finalizado.
- (iii) 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.
- (iv) Estar al día con el pago del valor del cargo por conexión o instalación en los casos en que ello aplique.
- (v) La solicitud de terminación del contrato podrá hacerse 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).
- (vi) 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. Aquellos con menos de 30.000 accesos, deberán disponer de una dirección de correo electrónico específica para la recepción de solicitudes de terminación.
- (vii) Debe tenerse en cuenta lo previsto para la cláusula de permanencia mínima para los servicios fijos, resaltando entre otros, los siguientes parámetros: (a) el usuario la debe haber aceptado; (b) el operador debe otorgar un descuento; (c) se paga por una sola vez; (d) No debe ser superior a 12 meses; (e) se debe haber ofrecido la alternativa de poder contratar sin cláusula de permanencia; y (f) si se trata de paquetes u ofertas conjuntas, la cláusula de permanencia mínima tendrá efectos exclusivamente sobre los servicios fijos que formen parte de dicho paquete u oferta.
- (viii) Debe considerarse las estipulaciones contractuales del contrato, en particular aquellas que exigen pacto expreso, como la relacionada a la cláusula de permanencia mínima, y verificar en sentido de la disposición contractual.

De otra parte, en relación con el contrato de los servicios, se precisa que el Anexo 2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 indica que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones fijas y móviles están obligados a emplear el modelo de contrato dispuesto en dicho anexo para la contratación de sus servicios por parte de usuarios en la modalidad pospago,



Digitally signed by  
**MARIANA SARMIENTO ARGUELLO**  
 Date: 2026-05-05  
 15:43:27 -05:00  
 Reason: Fiel Copia del  
 Original  
 Location: Colombia

Continuación: Respuesta Radicado 2026806827- Régimen de Protección de los derechos de los usuarios.

Página 6 de 6

y aclara cuales ítems son susceptibles de ajuste o eliminación, según la contratación se trate exclusivamente de servicios fijos o móviles, y el contenido cuanto se trata de contratos convergentes.

Sobre la solicitud de la copia del contrato, este puede ser físico o digital, y podrá hacerse a través de los mecanismos de atención al usuario, pudiendo acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web o la aplicación móvil del proveedor, en caso de que este último disponga de una, ingresando con su cuenta de usuario.

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.

Sin otro particular, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que se requiera.

## **MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectó: Amparo Cubillos Vargas.

Revisó: Camilo Bustamante.

**COPIA:** Dra. Tatiana Marcela Luque Lozano

Directora

Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones

Superintendencia de Industria y Comercio

Correo electrónico: [notificacionesjud@sic.gov.co](mailto:notificacionesjud@sic.gov.co); [tluque@sic.gov.co](mailto:tluque@sic.gov.co)



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300  
 Línea gratuita nacional 018000 919278