

Rad. 2026707156
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026517923
Fecha: 27/05/2026 4:40:04 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO

REF.: Respuesta Radicado 2026707156 - Régimen de Protección de los derechos de los usuarios.

Respetada señora Quintero,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su oficio con radicado 2026707156, 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 CRC 5050 de 2016, en lo que se refiere al régimen de protección de los derechos de los usuarios, particularmente en lo relativo al almacenamiento de información de promociones y ofertas, la terminación del contrato y pago del cargo por conexión y la certificación de terminación del contrato.

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, y en especial al almacenamiento de información de promociones y ofertas, la terminación del contrato y pago del cargo por conexión y la certificación de terminación del contrato.

II. De la consulta

A continuación se da respuesta a las consultas específicas presentadas en su solicitud:

1. «ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN DE PROMOCIONES Y OFERTAS.

El artículo 2 de la Resolución CRC 8171 de 2026, que modifica el artículo 2.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que los operadores deben almacenar la información relacionada con promociones y ofertas por un período mínimo de seis (6) meses, durante el cual el usuario pueda consultarla en cualquier momento. En este sentido, solicitamos se aclare si dicha obligación de almacenamiento debe cumplirse en un repositorio o medio específico definido por la regulación (por ejemplo, sitio web o micrositio), o si el operador puede conservar dicha información en medios físicos o digitales internos, siempre que se garantice la posibilidad de consulta por parte del usuario durante el periodo indicado».

Respuesta CRC:

Sobre esta inquietud, asociada a la herramienta para dar cumplimiento a la obligación de almacenamiento de información (condiciones y restricciones) de promociones y ofertas, establecida en el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, es preciso señalar que desde la Resolución CRC 6242 de 2021¹, la Comisión tuvo como objetivo promover la digitalización de la interacción entre los PRST y sus usuarios al habilitar el uso de canales digitales para la atención, bajo criterios de transparencia e información clara, facilitando el ejercicio de derechos y deberes de los usuarios, la garantía del derecho de petición, a través de una gestión efectiva de PQR.

Con la Resolución CRC 7285 de 2024², «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»³. (Subrayado fuera del texto)

De esta manera, las condiciones de las promociones y ofertas informadas al usuario a través de cualquiera de los medios de atención del operador lo obligan a cumplirlas. Y previo a que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le debe informar las condiciones y restricciones de la misma, y almacenará esta información, por lo menos durante 6 meses, para que el usuario pueda consultarla en cualquier momento.

¹ «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».

² «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».

³ Consideraciones de la Resolución CRC 8171 de 2025. Página 3.

La Resolución CRC 8171 de 2026⁴ introdujo el párrafo segundo a efectos de 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, la cual entró en vigencia el 1 de mayo de 2026.

Bajo esta perspectiva, la obligación de almacenamiento de las promociones y ofertas debe cumplirse, según señala el artículo 2.1.6.1. en mención, por 6 meses, y debe permitir la consulta del usuario en cualquier momento, sin que se especifique el medio a través del cual el PRST realice dicho almacenamiento.

Lo anterior sin perjuicio, de lo señalado en el párrafo primero de mentado artículo, en relación con las condiciones y requisitos de 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, en tanto dicho operador tiene el deber de incorporar en su sitio web un micrositio, el cual deberá estar en un lugar altamente visible y de fácil acceso, y cuyo enlace de acceso 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.

2. «TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y PAGO DEL CARGO POR CONEXIÓN.

El numeral 2.1.8.3.3, incorporado mediante el artículo 5 de la Resolución CRC 8171 de 2026, que modifica el artículo 2.1.8.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala como requisito para la terminación del contrato por parte del usuario estar al día en el pago del cargo por conexión o instalación, cuando este aplique conforme al artículo 2.1.4.1. Frente a lo anterior, solicitamos aclarar si el “cargo por conexión o instalación” al que hace referencia la norma incluye aquellos casos en los que dicho cargo fue diferido o subsidiado mediante la suscripción de una cláusula de permanencia mínima. En particular, se solicita precisar si, en los eventos en que exista cláusula de permanencia mínima asociada al cargo por conexión, el usuario debe pagar el valor pendiente derivado de dicha cláusula para poder solicitar la terminación del contrato».

Respuesta CRC:

El artículo 2.1.8.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone las reglas, de cara a los usuarios y operadores, para que opere la terminación del contrato. El numeral 2.1.8.3.3 señala que el usuario debe 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 dicha Resolución.

⁴ «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»

A su vez, el artículo 2.1.4.1 refiere a las cláusulas de permanencia en servicios fijos⁵, precisando condiciones para su procedencia, entre ellas, la necesidad de aceptación por parte del usuario, el necesario otorgamiento de un descuento respecto del valor del cargo por conexión o que se le difiera el pago del mismo, una limitación temporal y espacial (por una única vez, al inicio del contrato, sin que pueda superar el plazo de 12 meses), precisando que el valor objeto de descuento o de ser diferido, únicamente incluye los costos asociados a la conexión e instalación del servicio.

El mismo artículo en el inciso séptimo, dispone que, si el usuario hace uso de su facultad de terminar el contrato de manera anticipada, esto es, antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, «solo deberá pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, la cual el operador deberá descontar mensualmente de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado». (Subrayado fuera del texto original)

De esta manera, a efectos de proceder con la terminación, entre otras reglas, el usuario debe encontrarse al día con el pago del valor del cargo por conexión o instalación, según aplique, siguiendo los lineamientos establecidos en el artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y particularmente, para el objetivo de la consulta, en caso de terminación anticipada el usuario solo deberá pagar el valor que a la fecha de la terminación, adeude de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, sin que pueda trasladársele suma diferente o asociada a los servicios no prestados por el retiro anticipado.

Finalmente, vale la pena destacar que el inciso quinto del artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que tanto en el contrato como en su factura mensual el usuario debe tener a disposición la información relativa a:

- (i) el valor total del cargo por conexión;
- (ii) la suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión;
- (iii) las fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima.
- (iv) el valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo periodo de facturación.

De manera que el valor a que hace relación el numeral 2.1.8.3.3 ya referido, se encuentra individualizado en la factura mensual, con el fin de que el usuario pueda hacer uso de manera informada de la facultad de terminar el contrato de manera anticipada.

⁵ El Título I de la Resolución CRC 5050 de 20216, define la cláusula de permanencia mínima para servicios de comunicaciones como la «[E]stipulación 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».

3. «CERTIFICACIÓN DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El numeral 2.1.8.4.5, incorporado mediante el artículo 6 de la Resolución CRC 8171 de 2026, que modifica el artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que el operador debe responder la solicitud de terminación del contrato dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, y que, cuando la respuesta sea favorable, deberá emitir una certificación de terminación que contenga determinada información mínima. En relación con lo anterior, solicitamos se aclare si dicha certificación puede emitirse dentro del mismo documento de respuesta a la solicitud de terminación, siempre que contenga la información mínima exigida por la regulación, o si la CRC exige que la certificación sea expedida como un documento independiente de la respuesta. Igualmente, se solicita precisar si sería válido emitir únicamente la certificación de terminación cuando esta refleje la aceptación de la solicitud presentada por el usuario».

Respuesta CRC:

Sobre esta inquietud, asociada a la certificación de terminación del contrato, requerida por el numeral 2.1.8.4.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016 para los operadores que cuenten con más de 30.000 accesos, y por el párrafo segundo del artículo 2.1.8.4, para los operadores que cuenten con menos de 30.000 accesos, debe indicarse que, una y otra disposición señala que:

«2.1.8.4.7. Respuesta al usuario. (...) 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.

PARÁGRAFO 2. (...) 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. (...)» (Subrayado fuera del texto)

Dichos ajustes fueron introducidos por la Resolución CRC 8171 de 2026, en tanto se modificó el contenido del artículo 2.1.8.3. con el fin de que se consagre la facultad de los usuarios y de los PRST para cancelar servicios y terminar contratos, y a su turno el artículo 2.1.8.4. definió los parámetros, condiciones y procedimiento que se deben cumplir para la terminación del contrato.

De esta manera, se dispuso que las modificaciones a los artículos 2.1.8.3. y 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016 entren 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, en razón a las gestiones de planeación, adaptación, pruebas y puesta en funcionamiento de sistemas de información y atención, por parte de los PRST.

Así, una interpretación gramatical⁶ de las disposiciones regulatorias contenidas en el artículo 2.1.8.4. relativas a la certificación de la terminación del contrato, permiten colegir que la misma debe adjuntarse⁷, añadirse o anexarse a la respuesta dada por el operador, la cual, en todo caso, debe explicitar como mínimo: el nombre completo y documento de identificación del usuario, fecha de la solicitud de terminación, el CUN asignado, los contratos terminados y la fecha de terminación efectiva.

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

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectó: Amparo Cubillos Vargas.

Revisó: Camilo Bustamante.

⁶ El criterio textual, gramatical o literal, como lo expone la Subsección «C» Sección Tercera del Consejo de Estado en providencia del 19 de mayo de 2014 (rad. 50219), remite, de una parte, al entendimiento de la estructura sintáctica de la disposición a fin de comprender los signos gramaticales, la naturaleza de los enunciados allí fijados (sujeto, verbo, predicado, etc.), su función y las repercusiones para el entendimiento de la estructura de la oración, y de otra, a la comprensión semántica de los términos que componen la disposición jurídica, punto en el que se ha establecido que hay lugar a interpretar las palabras bien sea en el sentido natural y obvio.

La aplicación de este criterio, de manera alguna excluye el sentido común de la interpretación jurídica, llevando a absurdos; por lo que, este criterio no será suficiente para interpretar una norma jurídica, a pesar, inclusive, de su aparente claridad.

⁷ De acuerdo con la definición de la Real Academia de la Lengua – RAE se entiende por adjuntar «Enviar algo juntamente con un escrito o una comunicación electrónica».

Disponible en: <https://dle.rae.es/adjuntar#sinonimos0lIxZ7h>