

Rad. 2026812548
Cod. 3000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2026519225
Fecha: 5/06/2026 4:32:25 P. M.
Proceso: 3000 GESTIÓN JURÍDICA



REF: Respuesta a su comunicación «Traslado de competencia a Tigo»

Respetada señora Salazar,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– acusa recibo de la comunicación radicada internamente bajo el número 2026812548. Si bien en esta no se formula una solicitud concreta a esta Comisión, de la cadena de correos electrónicos allegada se evidencia una inquietud relacionada con la eventual desconexión o terminación de un servicio contratado entre proveedores de servicios de telecomunicaciones y la posible necesidad de adelantar un trámite ante esta Entidad. En consideración a lo anterior, la CRC se permite brindar la siguiente orientación respecto del trámite de desconexión previsto en el marco regulatorio vigente.

En atención al contenido de su comunicación, esta Comisión observa que la misma no corresponde a una solicitud orientada al inicio de un trámite administrativo particular de autorización de desconexión o terminación de una relación de acceso o interconexión. En ese sentido, la CRC dará una orientación sobre el régimen aplicable a la terminación de este tipo de relaciones.

En consecuencia, la CRC se permite emitir el presente pronunciamiento en los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), según el cual los conceptos emitidos por las autoridades constituyen orientaciones de carácter general y abstracto, sin que impliquen un análisis o decisión sobre situaciones particulares y concretas.

Al respecto, resulta pertinente señalar que la regulación expedida por la Comisión, compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016, establece reglas específicas frente a la terminación de relaciones de acceso e interconexión entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. En particular, el artículo 4.1.7.5 de la citada resolución dispone lo siguiente:

«Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los acuerdos de acceso y/o de interconexión, podrá dar lugar a la desconexión de los proveedores, salvo que la CRC así lo autorice, en cuyo caso deberá dictar las medidas previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos para los usuarios. Mientras no se otorgue esta autorización, las condiciones del acceso o la interconexión deben mantenerse.

En consecuencia, no se podrán limitar, suspender o terminar tales acuerdos, so pena de que quien ejecutó, motivó o patrocinó esta conducta sea objeto de acciones sancionatorias a cargo de las autoridades de inspección, vigilancia y control correspondientes.»

En ese sentido, cuando entre dos proveedores exista una relación de acceso, uso o interconexión, la terminación de dicha relación requiere autorización previa de la CRC.

Así mismo, el artículo 4.1.2.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 prevé que, previa autorización de la CRC, los acuerdos de interconexión podrán terminarse por las causales allí establecidas, entre las que se encuentran el cumplimiento del plazo contractual, la pérdida de la calidad de proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, la imposibilidad de continuar desarrollando el objeto social, el incumplimiento de obligaciones asociadas a la remuneración de la interconexión, el mutuo acuerdo entre las partes y situaciones de daño a la red o afectaciones operativas.

En consecuencia, para que esta Comisión pueda evaluar una eventual solicitud de terminación de una relación de acceso o interconexión, deberá presentarse solicitud formal suscrita por el representante legal o apoderado debidamente facultado, en la que además de señalar la causal regulatoria invocada para pedir la autorización de desconexión y la acreditación fáctica de la materialización de tal causal, es importante que se aporte la siguiente información a efectos de tener la mayor claridad posible sobre la situación:

- i) Copia del contrato o acuerdo vigente cuya terminación se pretende;
- ii) Descripción clara del tipo de relación contractual existente con el proveedor respecto del cual se solicita la desconexión o terminación;
- iii) Identificación de los servicios que se prestan mediante dicha relación contractual; y
- iv) Descripción de las medidas que se implementarán para minimizar los efectos sobre los usuarios derivados de la eventual terminación.

Ahora bien, cuando la terminación de la relación de acceso o interconexión obedezca al mutuo acuerdo entre las partes, la regulación¹ prevé que los proveedores deberán informar y acreditar dicha circunstancia ante la CRC con una antelación mínima de un (1) mes respecto de la fecha acordada para la terminación, adjuntando igualmente las medidas adoptadas para reducir el impacto sobre los usuarios. En estos casos, la autorización se entenderá otorgada con el acuse de recibo emitido por la CRC, salvo que esta Comisión solicite información adicional o determine la necesidad de evaluar con mayor detalle la afectación potencial a los usuarios.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectó: Laura Marcela Arzayús Sánchez

Revisó: Víctor Andrés Sandoval Peña

¹ De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.1.2.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016.