

Rad. 2026809520, 2026812371
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

CRC

Radicación: 2026519444
Fecha: 9/06/2026 3:46:18 P. M.
Proceso: 2000 DISEÑO REGULATORIO



2

REF.: Respuesta Radicados 2026809520 y 2026812371 - Régimen de Protección de los derechos de los usuarios - Aclaración sobre el alcance de los artículos 2.1.7.2 y 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 (modificados por la Resolución CRC 8171 de 2026) y de la Circular 172 de 2026.

Respetado doctor Clausen,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su oficio con radicado 2026809520¹, 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 particular, indica su petición, una aclaración formal y vinculante de la Resolución CRC 8171 de 2026, asociado al alcance de la obligación de desagregación de precios en ofertas empaquetadas en el comparador de planes y tarifas, y sobre el flujo de interacción del nuevo canal digital exclusivo para terminación de contratos. De igual manera, solicitó una ampliación del plazo de implementación de estas medidas, debido a lo expuesto en su petición, así como un espacio de trabajo para atender estas inquietudes.

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.

¹ Mediante radicado No. 2026812371 del 28 de mayo de 2026 indica que se encuentran pendiente de la respuesta a la petición inicial.

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. Consideraciones preliminares

Sin perjuicio del contenido de la presente respuesta, en atención a solicitud de un espacio de trabajo para atender las inquietudes planteadas por ETB, se precisa que el mismo se agendó para el jueves 11 de junio de 2026, para lo cual se envió citación a reunión virtual por medio de la plataforma Teams a la dirección de correo electrónico regulacion@etb.com.co, y al cual también se podrá acceder por medio del siguiente enlace: <https://teams.microsoft.com/meet/227636362823901?p=aJf2z2hyOgJbZliOJP>

III. De la consulta

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

«PRIMERO: Emitir un acto administrativo que precise, en armonía con el Documento Soporte y el Documento de Respuesta a Comentarios, que la obligación de discriminar precios aplicable al comparador de tarifas (art. 2.1.7.2.6 literal h) y a la factura (art. 2.1.13.1) aplica de manera exclusiva a los paquetes convergentes (fijo-móvil), procediendo a emitir el ajuste correspondiente a las instrucciones de la Circular 172.

Sustentamos nuestra solicitud en los siguientes argumentos técnicos y jurídicos:

1. El Análisis de Impacto Normativo (AIN) sobre la desagregación de los precios de los servicios incluidos en los paquetes se delimitó exclusivamente a paquetes convergentes (fijo-móvil)

Dentro del Documento Soporte del proyecto, la problemática fue explícitamente delimitada a: *"La opacidad de las ofertas con precio único en **paquetes fijo-móvil** genera confusión en el usuario, fricciones en los procedimientos de terminación y disminuye la comparabilidad competitiva"*.

La alternativa de solución elegida consistió en *"Establecer la prohibición a cargo de todos los PRST de realizar ofertas conjuntas que incluyan servicios móviles y fijos en la misma factura con un único valor para el paquete"*.

En ningún momento del AIN se evaluó imponer esta desagregación a todos los tipos de paquetes (ej. paquetes de solo servicios fijos o solo servicios móviles).

2. En el documento de respuesta a comentarios la CRC reconoció expresamente la necesidad de limitar la obligación a paquetes convergentes

Durante la etapa de participación sectorial, ETB advirtió a la CRC sobre la contradicción entre el artículo 4 y el artículo 8 del proyecto. Mientras el artículo 4 del proyecto (que modificaba el artículo 2.1.7.2) limitaba la obligación de discriminación de precios exclusivamente a los paquetes conformados por servicios fijos y móviles, el artículo 8 (que modificaba el artículo 2.1.13.1 sobre el contenido de la factura) extendía esta exigencia a la factura de todos los servicios empaquetados.

En respuesta, la CRC afirmó textualmente en el documento de respuesta a comentarios que *"...acoge la necesidad de precisión regulatoria para evitar ambigüedades de implementación"* y se comprometió a ajustar el texto *"...para aclarar expresamente que el deber de discriminar el valor individual de los servicios fijos y móviles empaquetados aplica únicamente a los paquetes convergentes, es decir, que incluyan servicios fijos y móviles."*

3. Ambigüedad en la redacción final de la Resolución 8171 de 2026 y la Circular 172

A pesar de la claridad del AIN y del compromiso de la CRC expresado en el documento de respuesta a comentarios, la redacción final del artículo 2.1.7.2. impone el deber de informar al usuario los precios de cada servicio incluido en el paquete, sin delimitar que esta obligación aplica únicamente a paquetes fijo-móvil.

En efecto, el literal b) del numeral 2.1.7.2.2 dispone que

"El operador deberá proporcionar, tanto en el momento del ofrecimiento, como también cuando el usuario lo solicite, la siguiente información:

(...)

b) Precios de cada servicio, tanto dentro del valor total del paquete, como también si quisiera contratarlos individualmente;"

En línea con lo anterior, el literal h) del numeral 2.1.7.2.6. impone el deber de *"Mostrar el precio de cada servicio que hace parte del paquete escogido dentro del valor total del paquete ofrecido;"*, nuevamente sin precisar que la obligación aplica únicamente a paquetes convergentes.

Esta ambigüedad se profundizó con la expedición de la Circular 172, la cual adopta la versión 5 de la "Guía para el reporte de información de tarifas de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones", indicando de forma generalizada que *"será obligación por parte de los PRST informar el precio de cada servicio que hace parte de un paquete de servicios"* y omitiendo por completo la restricción a paquetes convergentes que justificó la medida.

4. Riesgo de incurrir en costos no evaluados e inseguridad jurídica

Exigir el desglose de precios para todos los tipos de paquetes de servicios (convergentes y no convergentes) obligaría a los PRST a incurrir en cuantiosas inversiones asumiendo una carga regulatoria desproporcionada que nunca fue evaluada ni superó el test de proporcionalidad del AIN para paquetes distintos a los fijo-móvil».

Respuesta CRC:

En primera instancia, desde el documento soporte² que incluyó de manera consolidada la formulación del problema, las alternativas regulatorias y la propuesta regulatoria³ se evidenció expresamente el alcance de la modificación de los artículos 2.1.7.2. y 2.1.13.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el sentido de extender la aplicabilidad que tiene el comparador de precios, para incluir los valores de servicios fijos y móviles efectivamente cobrados dentro de las ofertas convergentes fijo-móvil.

De la misma manera, en el documento de respuesta a comentarios⁴, se precisaron las modificaciones a incorporar en el acto administrativo correspondiente, en relación con los artículos 2.1.7.2, y 2.1.13.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales son consistentes con la postura asociada a que sobre las condiciones del paquete de servicios, como en lo relativo al contenido de la factura, el valor individual de los servicios fijos y móviles empaquetados aplica únicamente a los paquetes convergentes.

En consonancia con lo anterior, las consideraciones de la Resolución CRC 8171 de 2026 explicitan que se incluiría la obligación a cargo de los PRST que comercializan paquetes fijo-móvil de desglosar en la factura el precio de cada servicio incluido dentro del valor total del paquete, como también para el comparador de planes y tarifas publicado en sus páginas web, con el fin de que muestre los valores de servicios fijos y móviles efectivamente cobrados dentro de las ofertas convergentes fijo-móvil.

Lo anterior refleja con total claridad que el sentido material de la modificación que se pretendía introducir mediante la Resolución CRC 8171 de 2026 sobre el asunto particular hasta acá analizado –el desglose de información en la factura y en el comparador de planes ubicado en la web de los operadores–, está dirigido a los paquetes convergentes, es decir, a aquellos en que incluyan conjuntamente servicios fijos y móviles.

Aclarado esto, en el presente caso lo que se evidencia es un error formal de omisión de palabras dentro del literal h) del numeral 2.1.7.2.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, pues en su nueva redacción introducida por la Resolución CRC 8171 de 2026 no quedó reflejado de manera

² CRC. Documento Soporte Consolidado PR 2000-41-7-10. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-41-7-10/Propuestas/documento-soporte-revision-tematicas-especificas-rpu-fase-i.pdf>.

³ En la modificación No. 2 a la Agenda Regulatoria 2025-2026 se puso de manifiesto la necesidad de anticipar de manera urgente el proyecto regulatorio asociado la «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de Usuarios – Fase 1», dada la radicación ante la SIC de la integración económica de los grupos TIGO-UNE y MOVISTAR, y con ella la posible reconfiguración de los mercados de telecomunicaciones.

⁴ CRC. Documento de respuestas a comentarios PR 2000-41-7-10. Disponible en: https://www.crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Documento%20de%20respuesta%20a%20comentarios%20-%20Revisi%C3%B3n%20de%20Tem%C3%A1ticas%20Espec%C3%ADficas%20del%20RPU%20-%20Fase%20I%20/Documento-Respuesta-Comentarios_RPU-Fase-I-180326.pdf.

completa el sentido anunciado con total claridad en el documento de respuestas a comentarios, lo que sí sucedió con el literal a) del artículo 2.1.13.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En este sentido, las palabras que por un error formal fueron omitidas en el numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2. corresponden a la parte que a continuación se presenta en negrita: «h) Mostrar el precio de cada servicio que hace parte del paquete escogido dentro del valor total del paquete ofrecido, **así como los subtotales correspondientes a servicios fijos y móviles;**».

De este modo, y considerando todo lo hasta acá explicado, es mandatorio afirmar que el sentido correcto de la disposición regulatoria contenida en el literal h) del numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, rectamente interpretada, implica que la obligación a cargo de los operadores de mostrar el precio de cada servicio que hace parte del paquete convergente escogido incluye a su vez la obligación de mostrar los subtotales correspondientes a los servicios fijos y móviles.

En esta línea, es preciso anotar que la Circular 172, que adopta la versión 5 de la «Guía para el reporte de información de tarifas de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones», necesariamente debe interpretarse dentro del marco regulatorio que le da sustento. Esto significa que lo indicado en dicha circular, y en la guía que adopta, indudablemente debe entenderse de conformidad con el sentido material acá explicado del literal h) del numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, en general, de conformidad con las modificaciones introducidas por la Resolución CRC 8171 de 2026.

Por otro lado, es preciso recordar que el artículo 45 de la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) dispone la posibilidad de adelantar la corrección de errores formales contenidos en los actos administrativos, lo que no afecta el sentido material de lo resuelto en el acto administrativo ni mucho menos su entrada en vigor. Por esta razón, en acto administrativo posterior, esta Comisión procederá a corregir el literal h) del numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el sentido de incluir la expresión «así como los subtotales correspondientes a servicios fijos y móviles», hoy faltante en dicha disposición, tal y como se explicó antes. Expedida la corrección indicada, para efectos de claridad, se procederá a ajustar la Circular 172 de 2026 en lo que resulte pertinente y necesario.

«**SEGUNDO:** En dicho acto administrativo, modificar o aclarar el flujo de interacción del canal digital exclusivo (artículo 2.1.8.4.4.), permitiendo a los PRST incluir un paso informativo, previo a la confirmación final, donde se le advierta al usuario de manera clara y objetiva sobre la existencia de una cláusula de permanencia mínima vigente y el valor exacto que deberá asumir por la terminación anticipada del contrato, garantizando así su derecho a la información.

5. Omisión de información sobre cláusulas de permanencia mínima en el flujo del canal digital exclusivo de terminación

El artículo 6 de la Resolución CRC 8171 de 2026 (que modifica el artículo 2.1.8.4) estableció la obligación de implementar un canal digital exclusivo tipo Chatbot para recibir solicitudes de terminación de contratos. Si bien entendemos que el numeral 2.1.8.4.1. prohíbe realizar ofertas o gestiones de retención limitando el flujo estrictamente al procesamiento de la solicitud, el flujo de interacción regulado (numeral 2.1.8.4.5.) omitió incluir un paso fundamental: informar al usuario si el servicio a cancelar cuenta con una cláusula de permanencia mínima vigente y el monto a pagar por retiro anticipado.

Exigir que el usuario responda *"¿Está seguro de que desea terminar estos contratos? Responda Sí o No"* sin conocer previamente las implicaciones económicas de su terminación anticipada atenta directamente contra su derecho a tomar una decisión informada. Resulta un grave perjuicio para el usuario enterarse de este cobro de forma sorpresiva cuando la solicitud ya ha sido radicada y el cobro se ha causado».

Respuesta CRC:

En lo relativo a esta inquietud, es preciso traer a colación el artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en tanto lo regulado en este artículo se acota exclusivamente a la solicitud de terminación del contrato, y no a una terminación inmediata; el propósito de la disposición regulatoria no es otro que contar con un flujo ininterrumpido que permita la radicación de la solicitud de terminación del contrato por parte del usuario, sin dilaciones, ni condicionamientos, mas no se trata de una terminación automática.

Para la terminación efectiva del contrato, deberá tenerse en cuenta las reglas previstas para el usuario y el operador, según corresponda, en el artículo 2.1.8.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así mismo, el operador contará con 15 días hábiles para dar respuesta a la solicitud y enviar, en caso de ser positiva la respuesta a la solicitud, la certificación de terminación, según lo previsto en el artículo 2.1.8.4 del mismo cuerpo normativo.

El artículo 2.1.8.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 define las reglas, tanto para usuarios como operadores para que proceda la terminación del contrato, estableciendo, en el numeral 2.1.8.3.3. la regla conforme a la cual, cuando el usuario decide terminar el contrato, debe pagar el valor del cargo por conexión o instalación en los eventos en que aplique, lo cual no fue una creación normativa del proyecto regulatorio que finalizó con la expedición de la Resolución CRC 8171 de 2026, sino una regla que ya se encontraba prevista en el artículo 2.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, sobre cláusulas de permanencia mínima.

En consecuencia, no se evidencia una omisión en el artículo 2.1.8.4, específicamente en el flujo de interacción con el usuario, descrito en el numeral 2.1.8.4.5. en torno a informar al usuario de la existencia de la cláusula de permanencia mínima y el monto a pagar por la terminación anticipada del contrato; pues, de una parte, esa información es puesta a disposición al usuario mes a mes por medio de la factura de servicios, de conformidad con lo dispuesto por el inciso quinto del artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, que 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, y (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.

Y, de otra parte, en tanto la regla asociada a estar al día en el pago del valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión puede hacerse explícita en la respuesta que otorgará el operador, dentro del plazo establecido de 15 días hábiles, informándole de esta circunstancia y requiriéndole su pago, con el fin de proceder a la terminación, y con ella a la expedición de la certificación de terminación. Esto, de ninguna manera comporta una limitación al derecho de terminación, sino que mantiene una regla existente que busca equilibrar derechos del usuario con obligaciones económicas definidas y previamente conocidas en la relación contractual⁵.

«**TERCERO:** Conceder una ampliación del plazo de entrada en vigencia de las modificaciones a los artículos 2.1.7.2, 2.1.13.1 y 2.1.8.4. Los desarrollos técnicos, operativos y de sistemas requeridos por la industria exigen un horizonte de tiempo razonable que solo puede empezar a ejecutarse una vez la CRC resuelva las presentes contradicciones y vacíos normativos, brindando plena seguridad jurídica sobre el alcance real de los desarrollos tecnológicos esperados».

Respuesta CRC:

En relación con su solicitud de ampliar el término para la entrada en vigencia de las citadas obligaciones regulatorias, sustentado en supuestos vacíos normativos que, en su criterio, no permiten implementar los desarrollos técnicos y operativos, es necesario reiterar, tal y como se explicó en las respuestas precedentes, que no se identifica una ausencia de una disposición regulatoria que permita tener la certeza jurídica acerca del sentido de la obligación regulatoria, y que por ende genere un limbo jurídico y técnico para el actuar de los regulados, toda vez que tanto en el documento soporte que consolidó el diagnóstico de las problemáticas priorizadas, el árbol del problema, las alternativas de intervención, su evaluación y la propuesta regulatoria, como también en el documento de respuesta a comentarios presentados al documento soporte⁶, se hizo evidente de manera expresa el propósito de los ajustes a los artículos 2.1.7.2, 2.1.13.1 y 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, tal y como se expuso en forma detallada de manera precedente.

⁵ CRC. Documento de respuestas a comentarios. Página 45.

⁶ CRC. Documento de respuestas a comentarios PR 2000-41-7-10. Disponible en: https://www.crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Documento%20de%20respuesta%20a%20comentarios%20-%20Revisi%C3%B3n%20de%20Tem%C3%A1ticas%20Espec%C3%ADficas%20del%20RPU%20-%20Fase%20I%20/Documento-Respuesta-Comentarios_RPU-Fase-I-180326.pdf.

Adicionalmente, en el documento de respuestas a comentarios, el tiempo de entrada en vigencia de los artículos 2.1.7.2 y 2.1.13.1 fue analizado, concluyendo por parte de la CRC lo siguiente:

«[L]a Comisión mantendrá el término de entrada en vigor equivalente a cuatro (4) meses contados desde la expedición de la resolución. Este plazo se considera suficiente y proporcionado, en la medida en que se trata de ajustes sobre sistemas de facturación y procesos que ya se encuentran en funcionamiento, por lo que, en principio, no exige la puesta en marcha de plataformas enteramente nuevas sino adecuaciones y parametrizaciones sobre herramientas existentes. Adicionalmente, un plazo de esta extensión permite capturar oportunamente los beneficios de transparencia y comparabilidad que persigue la medida, sin introducir demoras que desnaturalicen el objetivo de protección del usuario».

En lo que respecta a la entrada en vigor de la medida establecida en el artículo 2.1.8.4, la Comisión, en el documento de respuesta a comentarios indicó que «[E]n cuanto a las modificaciones de los artículos 2.1.8.3 (terminación del contrato), 2.1.8.4 (solicitud de terminación y canal digital exclusivo), considerando que dichas medidas requieren ajustes más exigentes, incluyendo etapas sucesivas de planeación, diseño, desarrollo, pruebas y puesta en producción, así como la adecuación de flujos, reglas operativas y trazabilidad en los canales digitales existentes, la Comisión dispondrá una entrada en vigor diferencial para los PRST que prestan servicios móviles y otra para aquellos que solamente prestan servicios fijos»; precisando para los operadores móviles que «se mantendrá la entrada en vigor prevista para el 1 de octubre, misma fecha en la que entrará en vigor la modificación del artículo 2.1.10.5. (sobre modificación de planes). Por su parte, frente a los operadores que solamente prestan servicios fijos, se ampliará el plazo de implementación a nueve (9) meses contados desde la expedición de la resolución, de modo que las modificaciones en cuestión entrarán en vigor frente a dichos operadores el 1 de diciembre de 2026».

De otra parte, es importante tener en cuenta que la modificación de la entrada en vigor de un acto administrativo, es en sí misma la adopción de una decisión regulatoria, la cual, implica que la Comisión agote todas las etapas definidas para la adopción de medidas regulatorias de carácter general.

Lo expuesto tiene sustento en lo expresado por el Consejo de Estado en auto del 10 de julio de 2018 –confirmado a través de auto del 19 de junio de 2020–, mediante el cual dicha Corporación sostuvo que la suspensión de un acto administrativo de orden regulatorio, a través de un acto administrativo posterior, «*constituye un acto regulatorio por parte de la CRC, toda vez que esa cesación temporal tiene como consecuencia la modificación directa en el ordenamiento jurídico al que se encuentran sujetos los usuarios y operadores, en razón a que el mercado se verá sometido a las condiciones y reglas anteriores a la vigencia del [Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones] RITEL*»⁷, a partir de lo cual concluyó que, «*como la Resolución nro. 4786 del 8 de septiembre de 2015 es un acto de regulación, toda vez que suspendió los*

⁷ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, auto del 10 de julio de 2018, rad. 11001 0324000 2016 00295 00.

efectos del RITEL, "debió cumplir lo dispuesto en el artículo 2.2.13.3.2. del Decreto 1078 de 2015, que determinó que las Comisiones publicaran en su sitios (sic) Web los proyectos regulaciones»⁸.

En este sentido, es preciso traer a colación que el artículo 2.2.13.3.2. del Decreto 1078 de 2015 referenciado en la jurisprudencia antes citada, dispone que las Comisiones deben: (i) hacer público en su página web todos los proyectos de resolución de carácter general que pretendan adoptar, con una antelación no inferior a treinta (30) días a la fecha de su expedición y (ii) definir y hacer públicos los criterios, así como los casos en los cuales lo mencionado en el numeral anterior –publicidad con antelación a 30 días– no será aplicable a resoluciones de carácter general.

De esta manera, teniendo en cuenta que el Título XI de la Resolución CRC 5050 de 2016 contiene las excepciones de publicidad de los proyectos regulatorios, las cuales no refieren a las modificaciones de vigencia de un acto administrativo, es evidente que la modificación solicitada, en el sentido de modificar la entrada en vigor de una medida regulatoria, implica desarrollar un proyecto regulatorio con observancia de los criterios de mejora normativa en el diseño de la regulación, lo que incluye la aplicación de las metodologías pertinentes, entre ellas, el Análisis de Impacto Normativo (AIN) para la toma de decisiones regulatorias.

De tal forma, la Comisión no solo no puede proceder simplemente con la modificación de la fecha de entrada en vigor de las obligaciones regulatorias contenidas en los artículos 2.17.2, 2.1.13.1 y 2.1.8.4 de acuerdo con lo previsto en el artículo 15 de la Resolución CRC 8171 de 2026, sino que tampoco encuentra pertinente ni oportuno adelantar un proyecto regulatorio para lograr la modificación de la entrada en vigencia de dichas disposiciones regulatorias, máxime cuando las disposiciones allí contenidas, cuentan con una viabilidad técnica y surtieron además el proceso de socialización con los diferentes agentes del sector.

Por los motivos y razones arriba expuestos, no resulta procedente acceder a ampliar la entrada en vigencia de las obligaciones regulatorias contenidas en los artículos 2.1.7.2, 2.1.13.1 y 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

«Finalmente, dada la pertinencia técnica y jurídica de los temas aquí expuestos y el impacto operativo que tienen sobre la industria y los usuarios, solicitamos de manera respetuosa un espacio de reunión a la mayor brevedad posible con sus equipos para tratar estas preocupaciones y explorar conjuntamente las alternativas que brinden seguridad jurídica a la implementación de estas medidas».

Respuesta CRC:

De conformidad con lo expuesto en el numeral denominado Consideraciones Preliminares al inicio de este documento, la reunión solicitada fue agendada para el próximo 11 de junio de 2026.

⁸ Ibidem.



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-06-09
15:49:25 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Respuesta Radicado 2026809520 - Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios.

Página 10 de 10

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/René Mauricio Ramírez Pastran
Revisó: Camilo Bustamante.



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