

Rad. 2026813371
Cod. 3000
Bogotá, D.C.



CRC

Radicación: 2026520166
Fecha: 16/06/2026 2:38:01 P. M.
Proceso: 3000 GESTIÓN JURÍDICA

REF: Respuesta a su comunicación «Inconveniente proveedor tecnológico - cancelación de servicio»

Respetados señores,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– acusa recibo de la comunicación radicada internamente bajo el número 2026813371, mediante la cual NETBYTE S.A.S. expone las dificultades que ha enfrentado para gestionar ante UNE la cancelación definitiva de uno de los servicios de acceso a Internet contratados y solicita orientación respecto de los lineamientos aplicables a dicho trámite, en particular sobre la eventual necesidad de adelantar alguna actuación ante esta Comisión.

Sea lo primero informarle que de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, la Comisión de Regulación de Comunicaciones 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 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.

Previo a dar respuesta a su solicitud es pertinente mencionar que esta Comisión, 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). De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá los efectos que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas, sobre lo que cabe recordar que en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben hacer referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

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:

Continuación: REF: Respuesta a su comunicación «Inconveniente proveedor tecnológico - cancelación de servicio»

Página 2 de 3

«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 acceso y/o 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

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



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-06-16
15:03:22 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: REF: Respuesta a su comunicación «Inconveniente proveedor tecnológico - cancelación de servicio»

Página 3 de 3

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



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