



Outlook

RESPUESTA A RADICACION ENTRADA No. 2026814821

Desde Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>**Fecha** Mié 01/07/2026 4:54 PM**Para** [REDACTED] >**CC** Comisión de Regulación de Comunicaciones <comunicacioncrccare@crcom.gov.co>;
ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO 4 72.COM
<ENVIOCORREOCERTIFICADO@CORREOCERTIFICADO-4-72.COM>

1 archivo adjunto (2 MB)

Respuesta Email Firmado 2026814821 - 1072026.pdf;

RADICACION DE SALIDA No. 2026522284

Rad. 2026814821

Cod. 4000

Bogotá,

[REDACTED]

ASUNTO: Denuncia administrativa por barreras tecnológicas en plataformas de operadores de telecomunicaciones (Vulneración a la libre elección del usuario).

Respetado Señor Hernández:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC acusa recibo de su comunicación radicada bajo el número 2026814821, en la cual indica lo siguiente:

«Al intentar realizar el trámite legítimo de modificación de las condiciones contractuales (pasar de modalidad Pospago a Prepago) a través de los canales digitales oficiales del operador, se evidencia que las plataformas web y aplicaciones móviles carecen deliberadamente de una opción, botón o flujo automatizado para que el usuario autogestione este derecho.

(…)

Petición:

Solicito respetuosamente a la SIC iniciar las indagaciones preliminares y auditorías tecnológicas correspondientes sobre las plataformas digitales de los operadores, con el fin de obligarlos a implementar de forma visible, clara y a un solo clic la opción de migración a Prepago, tal como lo estipula la normativa vigente, protegiendo así a los millones de usuarios que sufren esta retención digital forzosa.

De igual forma, solicito a la CRC tener en cuenta este reporte como insumo de control sobre el cumplimiento efectivo del Régimen de Protección de Usuarios en entornos digitales.».

Inicialmente, le informamos que la CRC es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional con independencia administrativa, técnica, patrimonial y presupuestal, con personería jurídica, que 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, 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 servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

Previo a orientarle sobre su solicitud, es pertinente mencionar que esta Comisión al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 del 2015 «Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo». 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. Con el fin de orientarle frente a su caso, le informamos que la CRC expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. De esta forma, le manifestamos que esta Comisión está facultada para la expedición de normas de protección al usuario, por lo que nuestras competencias nos permiten orientar al usuario para que pueda solucionar efectivamente sus inconvenientes, sin embargo, la CRC no tiene facultades legales para controlar, vigilar o sancionar al operador.

Sin embargo, si bien esta Entidad expide el Régimen de Protección de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de ejercer las mencionadas funciones de vigilancia y control respecto de la protección de los usuarios de los servicios que integran el Sector TIC.

Sin perjuicio de lo anterior, le indicamos que el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU). En este contexto, el artículo 2.1.1.2 destaca como principio orientador la libertad de elección que tienen los usuarios para seleccionar tanto el operador como los planes para acceder a los servicios, el cual señala:

«2.1.1.2.2. Libre elección. En todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio. En ningún caso se puede presumir su voluntad o consentimiento».

Así mismo, le informamos que en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones no pueden incluirse disposiciones que establezcan límite alguno de los derechos o generen obligaciones

adicionales a las descritas en el Régimen de Protección a Usuarios de Telecomunicaciones. De manera particular el artículo 2.1.3.1 establece lo siguiente:

«CONTENIDO PROHIBIDO. ARTÍCULO 2.1.3.1. En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no se podrán incluir disposiciones que limiten alguno de los derechos de los usuarios o impongan obligaciones adicionales a las descritas en el presente Régimen. De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que:

(...)

2.1.3.1.2. Limiten el derecho del usuario a elegir libremente los operadores, planes, servicios y equipos; o establezcan acuerdos de exclusividad.

(...)»

Por su parte el artículo 2.1.10.5 dispone como debe darse la modificación de los planes, cuyo contenido se indica a continuación:

«ARTÍCULO 2.1.10.5. MODIFICACIÓN DE PLANES. El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación, siempre que esta se realice con al menos tres (3) días hábiles antes del corte de facturación. Si la solicitud se presenta con una antelación menor, la modificación se hará efectiva en el siguiente periodo de facturación.

El trámite de modificación del plan debe ser realizado sin generar costos al usuario.

Cuando el usuario modifique los planes a través de los cuales le son prestados los servicios, el operador deberá entregar al usuario, dentro del siguiente periodo de facturación, una copia del contrato actualizado con los ajustes correspondientes. Esta entrega se realizará por medios electrónicos o digitales, a menos que el usuario lo solicite en medio físico.

PARÁGRAFO. El usuario de servicios de comunicaciones móviles en modalidad pospago podrá modificar el plan contratado por uno de menor valor a través de todos los canales digitales en los que el operador tenga habilitado el trámite de aumento de beneficios o capacidades incluidos en el plan o que implique un incremento en la tarifa y en todo caso, podrá hacer ambos tipos de modificaciones del plan mediante la aplicación móvil de su operador.

Los operadores móviles virtuales que suministren sus servicios exclusivamente bajo la modalidad prepago están excluidos de la obligación de poner a disposición de sus usuarios canales digitales para llevar a cabo el trámite de modificación del plan. Los usuarios de estos operadores que se encuentren bajo la modalidad pospago deberán contar al menos con un canal digital para la realización del trámite de modificación del plan conforme a los términos antes dispuestos.»

Así las cosas, le informamos que, el artículo 2.1.24.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, contempla el derecho que los usuarios tienen de presentar una petición, queja o reclamo, el cual se transcribe a continuación:

«El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. En todo caso el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.

En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.

Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un *Código Único Numérico –CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC-».

Finalmente, y en la medida en que ya envió copia de su solicitud a la SIC no lo volveremos a hacer.

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Proyectado por: Luz Mireya Garzón Sánchez

Finalmente, le solicitamos diligenciar la encuesta haciendo click en el siguiente enlace: [encuesta](#). La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional atencioncliente@crcom.gov.co, **único correo habilitado** para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

NOTA: Este mensaje fue enviado por el sistema de Gestión Documental de la Comisión de Regulación de Comunicaciones . **Por favor no intente responder a este mensaje, dado que este buzón de correo no es revisado por ningún funcionario de esta Entidad.**

En caso de requerir información adicional, por favor acceda al siguiente [formulario](#).

Cordial saludo,



Nota Confidencial: Esta comunicación constituye un pronunciamiento oficial de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y esta entidad no se hace responsable por las alteraciones que pueda sufrir este mensaje después de su envío.