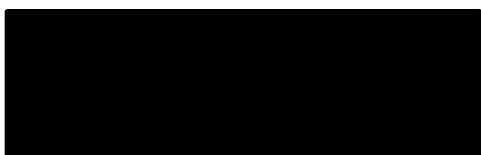




Rad. 2026709255
Cod. 2000
Bogotá, D.C.



REF.: Respuesta Radicado 2026709255. Canal Digital – Resolución CRC 8171 de 2026.

Respetado señor Santamaría,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su oficio con radicado 2026709255, 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, la aplicabilidad del artículo 6 de la Resolución CRC 8171 de 2026 (Canal Digital), para proveedores que están en liquidación, no tengan una operación activa o no tengan usuarios.

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.

II. De la consulta

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

«2.1. ¿Un operador que se encuentre en liquidación, bien sea voluntaria o judicial, debe cumplir con la obligación de contar con el Canal Digital, contemplada en el artículo 6 de la Resolución 8171?

2.2. ¿Un operador que no tenga una operación activa debe cumplir con la obligación de contar con el Canal Digital, contemplada en el artículo 6 de la Resolución 8171?

2.3. ¿Un operador que no cuente con usuarios debe cumplir con la obligación de contar con el Canal Digital, contemplada en el artículo 6 de la Resolución 8171?».

Respuesta CRC:

Dado que las preguntas que se ponen a consideración en la solicitud de concepto corresponden a supuestos de hechos similares asociados al cumplimiento o no de contar con el canal digital, cuando un operador se encuentre en liquidación judicial o voluntaria, en operación no activa o no cuente con usuarios, se atienden de manera conjunta:

En primer lugar, debe hacerse referencia a los antecedentes que motivaron la creación del canal digital de terminación previsto en el artículo 6 de la Resolución CRC 8171 de 2026, incorporado en la Resolución CRC 5050 de 2016 mediante el artículo 2.1.8.4.

El Documento Soporte¹ que antecedió la expedición de la Resolución CRC 8171 de 2026 evidencia en el numeral 12 una problemática asociada a «la existencia de una brecha entre el derecho de los usuarios a dar por terminado su contrato y el ejercicio efectivo por parte del operador, generada por las fricciones operativas, tecnológicas o de negociación existentes en los canales dispuestos por los operadores para la recepción de este tipo de solicitud».

Pues bien, identificada la problemática, esta Comisión evaluó varias alternativas (numerales 10.1 y 10.1.1 del Documento Soporte), en el marco de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN) verificando que la mejor alternativa correspondía a «establecer la obligación a cargo de los PRST de crear un canal digital exclusivo para la atención de las solicitudes de terminación de contratos, con indicadores y parámetros específicos de atención y respuesta y en el cual los PRST no podrán realizar ningún tipo de ofertas dirigidas a la retención del usuario que solicita la terminación». Luego, el canal que ofrecía el mejor desempeño de acuerdo con los criterios de evaluación seleccionados, expuestos en la sección 11.1.1 del Documento Soporte arrojó como la mejor valorada la medida consistente en que los PRST implementen un canal digital exclusivo, en forma de chatbot, para la recepción de solicitudes de terminación del contrato.

Así las cosas, se estimó como Propuesta Regulatoria la inclusión, en el artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, de la exigencia del Canal Digital, y con él una regla diferencial

¹ CRC. Documento Soporte Consolidado PR 2000-41-7-10. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/2000-41-7-10/Propuestas/documento-soporte-revision-tematicas-especificas-rpu-fase-i.pdf>.

dirigida a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) con menos de 30.000 accesos, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, según la cual dichos PRST también deberán implementar una dirección de correo electrónico exclusivamente para la recepción de solicitudes de terminación.

En el Documento de Respuesta a Comentarios² se precisó, con mayor detalle el objetivo de la medida, al respecto se indicó que:

«[e]sta Comisión debe precisar que la medida del canal digital exclusivo en modalidad de chatbot fue diseñado para atender un objetivo regulatorio específico, que es **facilitar y asegurar el ejercicio efectivo del derecho de terminación del contrato, entendido como la finalización integral de la relación contractual entre el usuario y el PRST.**

Así las cosas, el alcance funcional del canal se estructura alrededor del trámite de terminación, conforme al problema identificado en el diagnóstico regulatorio, que se relaciona con fricciones, barreras y costos de transacción asociados a la finalización del vínculo contractual. Por ello, la medida no pretende convertirse en un canal general para gestionar todas las variaciones del servicio contratado, sino que **su foco es el cierre completo del contrato y la trazabilidad de ese trámite, con confirmaciones y registros que permitan verificar su realización oportuna y sin obstáculos**». (Negrita fuera del texto original)

Así las cosas, el artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 6 de la Resolución CRC 8171 de 2026, creó el Canal Digital exclusivo y dedicado para la solicitud de terminación del contrato, señalando una serie de parámetros para su funcionamiento, como también el tratamiento diferencial anunciado en la propuesta regulatoria, mediante el parágrafo 2 del artículo en mención.

Expuesto el objetivo de la medida, es viable colegir que la misma responde a la necesidad de que los usuarios puedan gestionar la solicitud de terminación sin dilaciones y trabas.

Bajo esta óptica, la medida cobra relevancia en la medida en que existan usuarios, pues se reitera, que su objetivo no es otro que garantizar el derecho de terminación del contrato por parte del usuario.

En relación con la situación jurídica de un operador que se encuentre «en liquidación», ya sea judicial o voluntaria³, es preciso señalar que, de una parte, la liquidación voluntaria se encuentra regulada por el Código de Comercio (artículos 218 a 259) y la Ley 1258 de 2008 para las sociedades por acciones simplificadas; este procedimiento surge como consecuencia del acaecimiento de la

² RC. 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.

³ Para ampliar la información sobre la diferencia de estas dos figuras, se recomienda consultar este documento: <https://www.supersociedades.gov.co/documents/20122/1229078/Principales-diferencias-entre-liquidaciones-voluntarias-y-judiciales.pdf>.

causal de disolución y finaliza con la extinción de la sociedad. En estos casos, el liquidador es designado por el máximo órgano social y la rendición de cuentas es limitada a los asociados. Sin embargo, si los activos son insuficientes para cubrir el pasivo externo o surgen problemas en la designación del liquidador, la Superintendencia de Sociedades podrá intervenir (Ley 1429 de 2010 - artículo 24).

Por otro lado, la liquidación judicial, regulada por la Ley 1116 de 2006, se activa en los casos previstos en el artículo 49 de la precitada norma, y bajo el procedimiento del artículo 47 de dicha Ley. En este proceso, el juez del concurso asume el control, designa un liquidador y supervisa la liquidación de los bienes para garantizar el pago a los acreedores. De manera que goza de mayor formalidad y asegura mayor protección frente a los acreedores.

No obstante, en uno u otro caso, la sociedad conserva su capacidad jurídica únicamente para desarrollar aquellos actos requeridos para su inmediata liquidación, y para culminar aquellas actividades pendientes al sobrevenir ésta, de manera que se encuentra impedida para iniciar nuevas operaciones en desarrollo de su objeto social, pues de hacerlo, esas actividades serán consideradas ineficaces de pleno derecho.

Al respecto, el Consejo de Estado ha señalado que la disolución de la persona jurídica «es un acto jurídico que afecta su existencia, porque implica la ruptura del vínculo contractual entre quienes se unieron para conformarla, y la consiguiente restricción parcial de su capacidad jurídica, en cuanto no puede continuar desarrollando el objeto social con el que se constituyó. (...) La disolución de la sociedad da paso a su inmediata liquidación; de acuerdo con ello, el artículo 222 del mismo ordenamiento [Código de Comercio], sólo auspicia la capacidad jurídica de la sociedad disuelta para realizar los actos relacionados con ese cometido - la inmediata liquidación - y descarta toda operación o acto ajeno al mismo, responsabilizando de su realización al liquidador y al revisor fiscal que no se hubiere opuesto a ejecutarlos, tanto frente a la sociedad, como frente a los asociados y a terceros. (...)».⁴

En esta misma línea, la Superintendencia de Sociedades ha indicado que «(...) es claro que una sociedad en proceso de liquidación no puede por regla general suscribir contratos que impliquen el desarrollo de su objeto, a menos que constituyan una medida indispensable de salvamento o de conservación de sus activos, so pena de ineficacia de pleno derecho. (...)».⁵

De esta manera, es el liquidador, quien deberá analizar, según las circunstancias propias de la empresa, si la puesta a disposición del Canal Digital responde a los actos que busquen la adecuada conservación de los activos y el patrimonio, y a las acciones direccionadas a la liquidación.

Finalmente, en el ordenamiento colombiano no se encuentra prevista la figura de la operación no activa, en tanto, antes de ser una herramienta autónoma es la consecuencia propia del acto jurídico de la disolución a través del cual la sociedad suspende el desarrollo de su actividad social y entra

⁴ Consejo de Estado, Sección Cuarta, sentencia del 22 de septiembre de 2016. Expediente 20561.

⁵ Concepto Superintendencia de Sociedades 220-201817 del 23 de diciembre de 2015.

en el proceso para finiquitar su operación y llegar a la liquidación final. La disolución puede ocasionarse de las causales pactadas en los estatutos sociales o de la ley. De manera que siendo la liquidación la etapa subsiguiente a la disolución de la sociedad, se le remite a los análisis realizados de manera precedente a la liquidación.

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

Cordialmente,
MARIANA
SARMIENTO
ARGUELLO

Firmado digitalmente por
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Fecha: 2026.07.03 09:34:22 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectó: Amparo Cubillos Vargas
Revisó: Camilo Bustamante