

Rad. 2026816962
Cod. 2000
Bogotá, D.C.



REF.: Respuesta Radicado 2026816962 - Solicitud de ampliación de plazo para la implementación del canal digital exclusivo para la terminación de contratos – artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Respetado doctor Clausen,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su oficio con radicado 2026816962, por medio del cual solicitó a esta Entidad emitir concepto en torno a una eventual ampliación del plazo de implementación de la medida del canal digital exclusivo para la solicitud de terminación del contrato prevista en 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.

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.

II. De la consulta

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

Continuación: Respuesta Radicado 2026816962 – Extensión de tiempo implementación del canal digital Página 2 de 7 exclusivo para la terminación de contratos (artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.)

«**PRIMERO (PETICIÓN PRINCIPAL):** Modificar el artículo 15 de la Resolución CRC 8171 de 2026, con el fin de otorgar **seis (6) meses adicionales** a las fechas actualmente establecidas para la entrada en vigor de las modificaciones del artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, referentes al canal digital exclusivo para la terminación de contratos. Esta prórroga es el tiempo mínimo prudencial que requiere la industria para viabilizar la consecución de recursos no presupuestados y ejecutarlas fases de diseño, pruebas y estabilización tecnológica.

SEGUNDO (PETICIÓN SUBSIDIARIA): En caso de no acceder a la ampliación del plazo solicitada en la petición principal, solicitamos amablemente confirmar expresamente nuestro entendimiento sobre los plazos de implementación dictados en el artículo 15 de la Resolución CRC 8171 de 2026. Es decir, solicitamos confirmar si es correcto el entendimiento de que la obligación de implementar el canal digital exclusivo es exigible:

- A partir del 1 de octubre de 2026 para servicios móviles.
- A partir del 1 de diciembre de 2026 para servicios fijos.»

Respuesta CRC:

ETB sustenta sus peticiones, en dos (2) argumentos que expone en su comunicación, de la siguiente manera: (i) la Resolución CRC 8171 de 2026 le antecedió un proceso acelerado en su expedición que impactó la capacidad de planeación financiera de ETB, dado que la propuesta regulatoria y el documento soporte fueron publicados de manera concomitante el 22 de diciembre de 2025, integrando de manera simultánea el diagnóstico, la formulación de alternativas, la evaluación y la propuesta regulatoria final, lo que no permitió, a juicio del peticionario, cuantificar e incluir los costos y los impactos de este desarrollo dentro de los presupuestos aprobados para esta vigencia; y (ii) la creación de un canal digital exclusivo tipo *Chatbot* exige la construcción de una arquitectura funcional compleja, y la integración de sistemas, generando una carga financiera y operativa desproporcionada para el operador.

En primer lugar, en preciso indicar que en el Documento Soporte¹ publicado el 22 de diciembre de 2025 se anunció expresamente que «*a partir del monitoreo que adelanta la Comisión frente a la evolución de los mercados que regula, así como también a partir de los diversos proyectos regulatorios desarrollados sobre múltiples materias, se han identificado temáticas que requieren un análisis detallado y una intervención prioritaria, por incidir de manera directa en el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios reconocidos en el RPU y en el bienestar de los usuarios en el contexto de su relación con los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST)*».

¹ CRC. Documento Soporte 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>.

Continuación: Respuesta Radicado 2026816962 – Extensión de tiempo implementación del canal digital Página 3 de 7
exclusivo para la terminación de contratos (artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.)

Y precisó que esta necesidad se reafirma con la «*reciente reconfiguración del mercado derivada de la integración entre TIGO y MOVISTAR, operación autorizada por la autoridad de competencia y sujeta a condicionamientos y cuyo impacto potencial sobre las dinámicas comerciales y competitivas refuerza la importancia de contar con un régimen de protección de usuarios actualizado*».

De esta manera se anunció que se requería una nueva intervención regulatoria que permita ajustar el Régimen de Protección de Usuarios (RPU) a las condiciones actuales del mercado y anticipar los retos derivados de su evolución futura; por ello, la modificación No. 2 de la Agenda Regulatoria 2025- 2026² indicó que, dada la relevancia del proyecto regulatorio, se abordaría con un único documento en el que se incluiría la formulación del problema, con su correspondiente árbol del problema, la formulación de las alternativas de intervención y su evaluación y el diseño de la propuesta regulatoria correspondiente, sin que se lleven a cabo etapas independientes de socialización de la formulación del problema ni de las alternativas de solución planteadas sino únicamente de la propuesta regulatoria, lo que permite una respuesta oportuna y efectiva a las necesidades del sector, sin sacrificar la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN).

En el Documento de Respuesta a Comentarios³, la Comisión especificó que el «proyecto sí agotó las etapas exigidas por la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN). (...) de modo que **los interesados contaron con los elementos sustantivos necesarios para pronunciarse sobre la necesidad, idoneidad y proporcionalidad de las medidas**. La decisión de presentar estas etapas en un documento consolidado no equivale a omitirlas, sino que responde a una determinada forma de exposición y por lo tanto no puede considerarse un déficit metodológico, pues la secuencia analítica y la justificación de la intervención se encuentran desarrolladas y son verificables en el documento soporte publicado».

Así las cosas, la afirmación de ETB en torno a que el desarrollo del proyecto regulatorio tuvo un ritmo acelerado que impactó las estimaciones técnicas y financieras del sector, no es acertada y mucho menos consulta las motivaciones señaladas en la Agenda Regulatoria 2025 – 2026 y en el Documento Soporte del proyecto regulatorio, en el sentido de integrar la identificación del problema y las alternativas de solución dentro del proceso de construcción de la propuesta regulatoria. En tanto, este ajuste no va en desmedro de la metodología del AIN, ni de la socialización y discusión de la propuesta normativa; por el contrario, perseguía un propósito superior de permitir una respuesta más oportuna y ágil a las necesidades prioritarias del sector.

² Disponible en:

<https://www.crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Modificaci%C3%B3n%202%20Agenda%20Regulatoria%20CRC%202025%20E2%80%93%202026/modificacion-2-agenda-regulatoria-crc-2025-2026.pdf>

³ 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%20Documento-Respuesta-Comentarios_RPU-Fase-I-180326.pdf

Continuación: Respuesta Radicado 2026816962 – Extensión de tiempo implementación del canal digital Página 4 de 7 exclusivo para la terminación de contratos (artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.)

De esta manera, desde la modificación a la Agenda Regulatoria los agentes conocieron con antelación el enfoque metodológico adoptado y la forma en que se surtirían las instancias de participación.

En relación con su solicitud de ampliar el término para la entrada en vigencia de la citada obligación regulatoria, en seis (6) meses, sustentado en que dicho plazo permitiría viabilizar la consecución de recursos no presupuestados y ejecutar las fases de diseño, pruebas y estabilización tecnológica del canal digital, es necesario reiterar, 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 soporte⁴, se explicitaron con claridad los ajustes al artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el sentido de acotar el canal digital 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.

Adicionalmente, en el Documento de Respuestas a Comentarios, el tiempo de entrada en vigencia del artículo 2.1.8.4 fue analizado, concluyendo por parte de la CRC lo siguiente:

«[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**. Lo anterior teniendo en cuenta que en cumplimiento de las obligaciones impuestas mediante la Resolución CRC 7684 de 2025, **los operadores móviles** ya han avanzado de forma importante en la implementación de trámites de modificación y terminación de planes por medio de sus canales digitales, por lo que para dichos operadores **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

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%20el%20RPU%20-%20Fase%20I%20/Documento-Respuesta-Comentarios_RPU-Fase-I-180326.pdf.

Continuación: Respuesta Radicado 2026816962 – Extensión de tiempo implementación del canal digital Página 5 de 7
exclusivo para la terminación de contratos (artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.)

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**». (Negrita fuera del texto)

Dicha postura fue recogida en el artículo 15 de la Resolución CRC 8171 de 2026 indicando que dicho acto administrativo rige a partir de su publicación en el Diario Oficial salvo las siguientes disposiciones que entrarán en vigor en las fechas indicadas a continuación:

«(...)

1º octubre de 2026

(...)

- Las modificaciones del artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 6 de la presente resolución **serán aplicables a partir de esta fecha a los operadores que presten servicios móviles.**

(...)

1º diciembre de 2026

(...)

- Las modificaciones del artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 6 de la presente resolución **serán aplicables a partir de esta fecha a los operadores que presten únicamente servicios fijos**».

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*

Continuación: Respuesta Radicado 2026816962 – Extensión de tiempo implementación del canal digital Página 6 de 7 exclusivo para la terminación de contratos (artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.)

Internas de Telecomunicaciones] RITEL»⁵, 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 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»⁶.

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, y como ya se había expresado en la comunicación con radicado 2026519444 del 9 de junio de 2026, la Comisión no solo no puede proceder simplemente con la modificación de la fecha de entrada en vigor de la obligación regulatoria contenida en el artículo 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 la primera petición de su comunicación asociada a ampliar la entrada en vigencia de la obligación regulatoria contenida en el artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016; por lo que en relación con la segunda petición (calificada por el peticionario como subsidiaria) se precisa, como se ha realizado a lo largo del documento, que la entrada en vigencia de la disposición regulatoria 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por el artículo 6 de la Resolución CRC 8171 de 2026, es la expuesta en el artículo 15 de dicha Resolución, esto es:

⁵ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, auto del 10 de julio de 2018, rad. 11001 0324000 2016 00295 00.

⁶ Ibidem.



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2026-08-06
15:21:14 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Continuación: Respuesta Radicado 2026816962 – Extensión de tiempo implementación del canal digital Página 7 de 7
exclusivo para la terminación de contratos (artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.)

- A partir del 1 de octubre de 2026 **para los operadores que presten servicios móviles.**
- A partir del 1 de diciembre de 2026 **para los operadores que presten únicamente servicios fijos.**

La entrada en vigor diferencial prevista en el artículo 15 de la Resolución CRC 8171 de 2026 no depende del tipo de servicio respecto del cual deba habilitarse el canal digital de terminación. Por tanto, la norma no establece que dicho canal deba implementarse en octubre para los servicios móviles y en diciembre para los servicios fijos. El criterio aplicable corresponde a la naturaleza de los servicios prestados por el operador obligado: si el operador presta servicios móviles, la medida entra en vigor el 1 de octubre de 2026 para todos los servicios que ofrece, incluidos los servicios fijos, si los prestara. Por otro lado, la entrada en vigor del 1 de diciembre de 2026 aplica exclusivamente a los operadores que prestan únicamente servicios fijos y que, por consiguiente, no ofrecen servicios móviles.

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

Cordial saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2026.08.06 15:24:17 -0500

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectó: Amparo Cubillos Vargas

Revisó: Camilo Bustamante



@CRCCol



/CRCCol



/CRCCol



CRCCOL



@CRCCol

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