



RPU

EN TUS MANOS

Guía actualizada del Régimen de Protección de los
Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones



RPU

EN TUS MANOS

**Guía actualizada del Régimen de Protección de los Derechos
de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones**

**Derechos, deberes y herramientas para contratar, pagar,
reclamar, cambiar o terminar tus servicios.**

Versión 2026

Incluye actualizaciones de las Resoluciones CRC 8171 y 8308 de 2026



CONTENIDOS

Pág. 6

2. Pág.7

3.
Pág. 12

4. Pág. 15

5.

Pág. 19

Pág. 23

7.

Pág. 29

8.

Pág. 38

9.

Pág. 45

10.

Pág. 50

11.

Pág. 53

12.

Pág. 56

13.

Pág. 64

Régimen de Protección de los
Derechos de los Usuarios de los
Servicios de Comunicaciones (RPU)

CÓMO USAR ESTA GUÍA

UNA HERRAMIENTA PARA ENTENDER,
DECIDIR Y ACTUAR FRENTE A LOS
SERVICIOS DE COMUNICACIONES.





Esta guía te ayuda a entender el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (RPU) y a reconocer qué puedes exigir, qué debes revisar y qué pasos puedes seguir en situaciones frecuentes de tu relación con los operadores.

Aquí encontrarás explicaciones en lenguaje claro sobre contratación, tarifas, factura, pagos, suspensión, reconexión, calidad del servicio, seguridad y prevención del fraude, PQR, medios de atención, terminación del contrato y los principales cambios normativos incorporados en 2026.

La guía está dirigida a personas usuarias, operadores, gremios, prensa, academia, entidades públicas y multiplicadores que necesitan comprender el RPU sin entrar directamente al lenguaje de los artículos normativos.

Esta guía no resuelve casos individuales ni reemplaza los canales de atención del operador, las PQR o las competencias de inspección, vigilancia y control. Su propósito es orientar, prevenir confusiones y facilitar que los derechos y deberes del RPU puedan entenderse en situaciones concretas.



LO ESENCIAL

El RPU es una herramienta para que las personas sepan qué pueden exigir, qué deben revisar y qué pasos seguir cuando contratan, pagan, reclaman, cambian o terminan sus servicios de comunicaciones fijos o móviles.



OJO CON ESTO

Si tienes una inconformidad concreta, debes acudir a los medios de atención de tu operador y presentar la PQR correspondiente. Esta guía te ayuda a entender el camino, pero no sustituye el trámite ni la norma vigente.

2. QUÉ ES EL RPU Y A QUIÉN PROTEGE

EL RPU REGULA LA RELACIÓN ENTRE
OPERADORES Y PERSONAS USUARIAS
DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.





ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones (RPU) aplica a las relaciones entre los operadores de servicios de comunicaciones y las personas usuarias.

Esto incluye los servicios de comunicaciones, tanto fijos y móviles, como telefonía, internet y televisión por suscripción, durante todas las etapas de la relación con el operador.



ESENCIAL

El RPU acompaña a la persona usuaria durante toda su relación con el operador: cuando recibe una oferta, contrata, usa el servicio, revisa su factura, presenta una PQR, cambia de plan o termina el contrato.



¿CUÁNDO PUEDE NO APLICAR?

El RPU puede no aplicar cuando el usuario sea una empresa y haya negociado y pactado con el operador la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas del contrato, siempre que la no aplicación del régimen quede incluida expresamente en el contrato.



MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Para las micro y pequeñas empresas, el Régimen de Usuarios se aplica cuando se cumplan estas condiciones:

- 1 El contrato tenga por objeto la prestación de servicios de internet, telefonía o televisión por suscripción.
- 2 No se hayan pactado soluciones técnicas a la medida.
- 3 Se trate de una micro o pequeña empresa.



OJO CON ESTO

La regla general es que el RPU protege a las personas usuarias en su relación con los operadores. Las excepciones deben interpretarse con cuidado y no deben convertirse en una forma de reducir derechos sin sustento.

Importante: Que una empresa no esté cobijada por el RPU no significa que sus usuarios pierdan la protección como consumidores. En estos casos, sus derechos están amparados por las normas de protección al consumidor. La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad encargada de velar por su cumplimiento y de adoptar las medidas correspondientes cuando se presenten posibles faltas.



PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL RPU

Los principios del RPU ayudan a interpretar y aplicar las reglas del régimen. También orientan la forma en que los operadores deben relacionarse con las personas usuarias.



Principio

Qué significa para la persona usuaria

Qué implica para el operador



Favorabilidad

Si existe duda sobre la interpretación de normas, condiciones del servicio o contrato, debe preferirse la interpretación que proteja al usuario.

Aplicar las reglas de manera compatible con la protección efectiva de los derechos del usuario.



Libre elección

La persona usuaria puede elegir en todo momento su operador, los planes, los servicios y los equipos para hacer uso de los servicios contratados.

No imponer barreras injustificadas para elegir, contratar, cambiar, modificar, portar o terminar servicios, conforme a las reglas aplicables.



Calidad

La persona usuaria tiene derecho a recibir servicios de forma continua y eficiente, de acuerdo con los indicadores establecidos por la CRC.

Cumplir condiciones de calidad, informar interrupciones y compensar cuando corresponda.



Información

La persona debe recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita. También puede elegir si desea recibirla por medio físico o electrónico. Si no elige, el operador debe enviársela a través del contacto electrónico suministrado en la contratación.

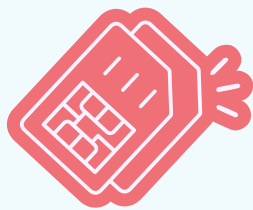
Informar condiciones, precios, restricciones, canales, cambios y respuestas de forma comprensible.



Gratuidad de trámites

Presentar PQR, acudir a medios de atención o ejercer derechos no debe generar cobros.

No cobrar por trámites asociados al ejercicio de derechos del usuario.



CONEXIÓN CON LAS ACTUALIZACIONES 2026

Los cambios incorporados en 2026 fortalecen estos principios, especialmente la libre elección, la información clara y la reducción de barreras. Por eso, en los capítulos siguientes encontrarás reglas actualizadas sobre terminación del contrato, paquetes fijo-móvil, facturación, publicidad comercial, portabilidad, reconexión y prevención del fraude en llamadas y mensajes de texto.



MENSAJE PARA RECORDAR

El RPU no es solo una norma: es una herramienta para que las personas usuarias puedan entender, comparar, reclamar, cambiar o terminar sus servicios con más información y menos barreras.



3. TUS DERECHOS. TUS DEBERES

LA PROTECCIÓN FUNCIONA MEJOR
CUANDO CADA PARTE CONOCE QUÉ
PUEDE EXIGIR Y QUÉ DEBE CUMPLIR.





Durante toda la relación con el operador, la persona usuaria tiene derechos que puede exigir y deberes que debe cumplir. Conocerlos te ayuda a tomar mejores decisiones, prevenir afectaciones a tus derechos, usar adecuadamente los servicios y presentar solicitudes o PQR de manera informada.



TUS DERECHOS PRINCIPALES

Recibir los servicios contratados de manera continua y con calidad.

No pagar tarifas, valores o servicios que no hayas aceptado previamente.

Modificar el plan, cancelar servicios o terminar el contrato conforme a las reglas del RPU y los canales habilitados.

Presentar PQR por los medios de atención disponibles y recibir una respuesta oportuna, clara y completa.

Ahora bien, ten en cuenta que los operadores pueden digitalizar su relacionamiento con los usuarios. De este modo, respecto a los asuntos digitalizados, la atención ya no se prestará a través de cualquier medio, sino únicamente a través del canal digital que disponga el operador. De todas maneras, el usuario siempre podrá presentar cualquier petición, queja, reclamo o recurso a través de las oficinas físicas y de la línea telefónica.

Recibir compensación cuando se configuren fallas en la prestación del servicio, según corresponda.

Esta medida busca que, a través del fortalecimiento de los medios de atención digitales, el usuario encuentre una mayor satisfacción en su relación con el operador y esto se constituya en un factor de competencia entre los operadores de servicios de comunicaciones.

Recibir protección de la información que envías y recibes a través de la red del operador.

Elegir libremente el operador, los servicios, los planes y los equipos de acuerdo con las condiciones ofrecidas por el operador y la regulación aplicable.



TUS RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

Informarte sobre las condiciones del servicio antes de contratarlo.

Usar adecuadamente las redes, los servicios, los equipos y los medios de atención.

Cumplir las condiciones del contrato y pagar oportunamente.

Informar fallas del servicio y reportar oportunamente el hurto o extravío del equipo terminal móvil.

Hacer un uso responsable de los servicios y no participar en actividades fraudulentas.

Registrar ante su operador el equipo terminal móvil cuando haya sido adquirido en el exterior, de conformidad con la regulación vigente.

Si el operador detecta un patrón de uso atípico en los mensajes de texto enviados desde tu línea, debe analizarlo, descartar falsas alarmas e informarte antes de avanzar a medidas adicionales. Consulta el apartado «Protección frente a fraudes en llamadas y mensajes de texto».

Actuar de buena fe, usar las PQR de manera responsable y permitir visitas técnicas previamente programadas y aceptadas.



LO ESENCIAL

Conocer tus derechos te ayuda a exigir mejor. Conocer tus responsabilidades te ayuda a evitar conflictos, cobros inesperados o trámites incompletos.



OJO CON ESTO

Algunos trámites solo pueden realizarlos el titular del contrato o una persona autorizada. Antes de iniciar una solicitud, verifica si eres quien celebró el contrato o si necesitas autorización.

MENSAJE PARA RECORDAR

Tus derechos no empiezan cuando reclamas: están presentes desde antes de contratar y continúan hasta la terminación del servicio.



4. ANTES DE CONTRATAR

LA MEJOR DECISIÓN EMPIEZA ANTES DE
ACEPTAR UNA OFERTA.





Antes de contratar un servicio de comunicaciones, la persona usuaria debe contar con información suficiente para comparar, decidir y entender qué está aceptando. El operador debe informar condiciones, restricciones, precios, cobertura, vigencia de promociones y características del servicio.



ESENCIAL

No aceptes una oferta solo por el precio inicial. Revisa cobertura, vigencia, velocidad o capacidad, restricciones, cláusula de permanencia, equipos, servicios adicionales y condiciones de modificación o terminación.



LISTA DE CHEQUEO ANTES DE ACEPTAR UNA OFERTA

¿Cuál es el precio total que pagarás y desde cuándo aplica?

¿La oferta es permanente o promocional? Si es la segunda opción, ¿cuánto dura la promoción?

¿Qué incluye exactamente el plan (voz, datos, internet fijo, televisión, servicios adicionales)?

¿Hay restricciones de capacidad, velocidad, cobertura o uso?

¿Existe cláusula de permanencia mínima? ¿Por qué concepto?

¿El servicio se contrata de forma individual o como paquete?

¿El equipo se compra, se financia o se entrega en comodato o préstamo?

¿Qué canales tendrás para consultar, modificar, reclamar o terminar?



PROMOCIONES Y OFERTAS

Antes de aceptar una promoción u oferta, el operador debe informarte sus condiciones y restricciones. Lo informado por cualquier medio obliga al operador, quien además debe conservar

esa información durante al menos seis meses para que pueda consultarla. Las promociones de fidelización, retención o recuperación también deben cumplir estas reglas.

Qué debe informar la promoción

Por qué importa



Vigencia

Permite saber hasta cuándo aplica el precio o beneficio ofrecido.



Precio

Evita confusiones entre valor promocional, valor pleno y cargos asociados.



Capacidad o cantidad

Ayuda a entender datos, minutos, velocidad, canales, servicios o beneficios incluidos.



Restricciones

Permite saber condiciones de acceso, permanencia, cobertura o compatibilidad.



Requisitos para acceder

Evita que se ofrezcan beneficios que luego no puedan aplicarse por condiciones no informadas.

QUÉ DEBE HACER EL OPERADOR

Qué cambió con la Resolución 8171

Se precisó que la comunicación de promociones y ofertas debe incluir vigencia, precio y capacidad o cantidad de los productos ofrecidos. También se establecieron límites para que los operadores que tienen red propia y ofrecen paquetes fijo-móvil no dirijan ofertas o publicidad a usuarios de operadores virtuales o que no ofrecen paquetes fijo-móvil.



OJO CON ESTO

Las promociones de fidelización, retención o recuperación también son promociones u ofertas para efectos del RPU. En servicios móviles, estas deben estar publicadas en un micrositio visible del operador, cuando aplique.

COBERTURA Y PRESTACIÓN INICIAL

La persona puede consultar en las páginas web de los operadores los lugares en los que existe cobertura móvil. Si el servicio contratado no puede prestarse efectivamente en el lugar ofrecido, la persona puede solicitar la terminación del contrato y la devolución de valores pagados, cuando corresponda.

MENSAJE PARA RECORDAR

Antes de aceptar, pregunta.

Antes de pagar, compara.

Antes de firmar, verifica.



5. PAQUETES DE SERVICIOS Y OFERTAS FIJO-MÓVIL

LOS PAQUETES PUEDEN GENERAR
BENEFICIOS, PERO DEBEN PERMITIR
COMPARAR Y ENTENDER CUÁNTO
CUESTA CADA SERVICIO.





Un paquete reúne dos o más servicios de comunicaciones bajo un precio total. El operador debe informar las características y el precio de cada servicio, tanto por separado como dentro del paquete.

Por regla general, se entrega una factura; si el paquete combina servicios fijos y móviles, el operador puede facturarlos juntos o por separado, pero siempre debe discriminar claramente cada valor.



ESENCIAL

Un paquete debe facilitar la decisión, no volver invisible el precio de cada servicio.



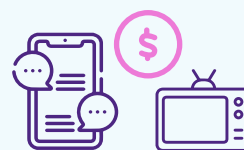
QUÉ DEBE INFORMAR EL OPERADOR



Características de cada servicio que conforma el paquete.



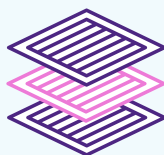
Precio de cada servicio dentro del valor total del paquete.



Precio de cada servicio, si se contrata de forma individual.



Precio total del paquete.



Posibles combinaciones de servicios y precios.

El operador debe informar las características y el precio de cada servicio.

PAQUETES FIJO-MÓVIL: REGLAS CLAVE

Tema

Regla actualizada

Qué significa para la persona usuaria



Factura única

En paquetes fijo-móvil, recibir una sola factura no es obligatorio, pero el operador siempre debe informar el precio de cada servicio.

Aunque la persona reciba dos facturas, conserva el descuento o beneficio del paquete.

Servicio fijo	\$
Servicio móvil	\$
Total	\$

Factura con valor total

Si existe una sola factura, el operador debe discriminar el valor de cada servicio y los subtotales fijos y móviles.

La persona puede saber cuánto paga por cada servicio dentro del paquete.



Comparador web

El comparador debe mostrar precio total del paquete, el precio de cada servicio si se contrata de forma individual y el precio de cada servicio dentro del paquete. Además, permite comparar entre dos y hasta cinco planes a elección.

Facilita comparar ofertas antes de contratar, modificar o cancelar.



Contratación individual

El operador debe ofrecer cada servicio del paquete de forma individual y desagregada, con características idénticas.

La persona puede revisar si le conviene contratar todo el paquete o solo algunos servicios.



Cancelación parcial

La persona puede cancelar uno o algunos servicios del paquete conforme a los medios y reglas aplicables.

Cancelar una parte del paquete no debe ser una experiencia confusa o sin información sobre los efectos.



OJO CON ESTO

Desde cuándo aplica

Las modificaciones sobre condiciones del paquete y factura fijo-móvil aplican desde el 1 de julio de 2026.

Camila tiene internet fijo, televisión y línea móvil en un paquete. Antes de cancelar la televisión, debe poder revisar el costo de cada servicio dentro del paquete y el valor de mantener internet y telefonía móvil. Esta información le permitirá decidir si conserva, modifica o cancela servicios.

MENSAJE PARA RECORDAR

Si contratas un paquete mixto (fijo + móvil), el operador no está obligado a unificar todo en una sola factura; pueden llegarte por separado. En todo caso, siempre deben detallarte claramente el valor de cada servicio.



6. INICIO DEL SERVICIO, FACTURA, PAGOS, SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN

LA FACTURA DEBE SER UNA
HERRAMIENTA DE COMPRENSIÓN, NO
UNA CAJA NEGRA.



INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El operador debe iniciar la prestación del servicio dentro de los 15 días hábiles siguientes a su contratación.

Este plazo puede ser modificado por acuerdo entre el operador y el usuario. Si ello ocurre, debe pactarse en un documento separado del contrato.

Si el operador no inicia la prestación en este tiempo, el usuario puede terminar el contrato y pedir la restitución del dinero pagado al operador.

Durante la prestación del servicio, la persona usuaria tiene derecho a recibirlo de manera continua y con calidad, conforme a los indicadores aplicables. También debe poder consultar consumos, conocer vigencias de recargas, recibir información sobre interrupciones y acceder a compensación cuando se configuren las condiciones previstas.



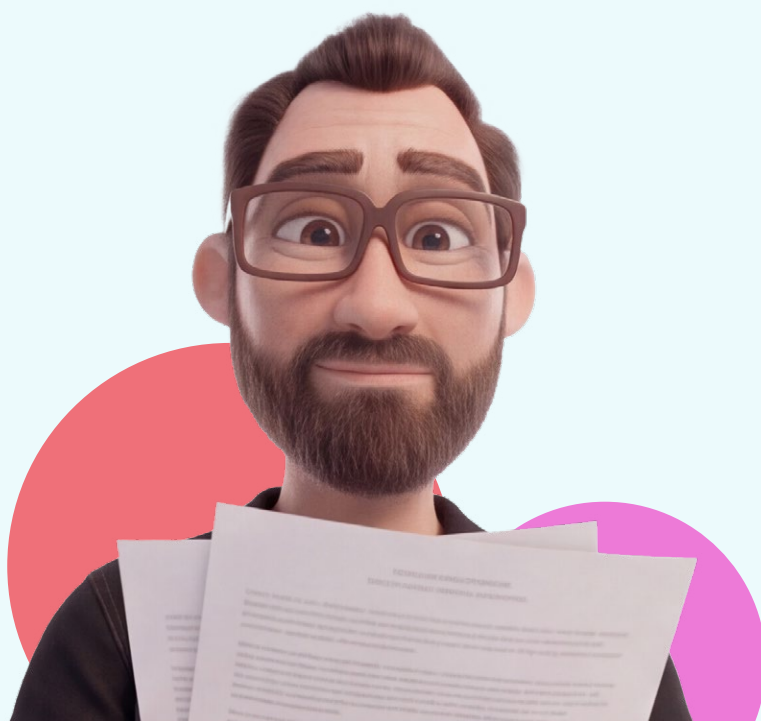
TARIFAS

En el contrato deben indicarse claramente las tarifas y la forma en que se modificarán; al menos, deben comunicarse los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación.

Por la misma vía que recibe la factura, el operador debe informar al usuario la implementación de estos incrementos al menos cinco días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación.

En caso de que la nueva tarifa no se ajuste a sus necesidades o posibilidades, el usuario puede terminar el contrato, si paga las sumas que adeude al operador.

Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, realizado sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminarlo sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.



PAGO Y FACTURA

OBLIGACIÓN DE PAGO

El usuario está en la obligación de pagar su factura a más tardar en la fecha oportuna para hacerlo. El hecho de no recibirla no lo libera de dicho deber, ya que puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que este trámite se haya digitalizado y así se le haya informado previamente al usuario). En todo caso, el usuario podrá solicitar la información correspondiente a su factura a través de la línea de atención telefónica.

FACTURA

La factura permite verificar qué se está cobrando, por qué periodo, qué servicios están incluidos y cuál es la fecha límite de pago. También debe permitir identificar valores pendientes, intereses (cuando apliquen), servicios adicionales y medios de atención.

TEN EN CUENTA. No recibir la factura no elimina tu obligación de pago. Si no la recibes, solicítala por los canales digitales del operador o a través de su línea de atención.



ESENCIAL

Lee la factura antes de pagar. Si no reconoces un cobro, revisa el periodo, el servicio asociado y los canales para presentar una PQR.

La factura debe permitir identificar

Utilidad para el usuario



Unidad de consumo y precio



Saber cómo se calcula el cobro.



Unidades consumidas en el periodo



Revisar consumos facturados.



Periodo de facturación y fecha de corte



Entender a qué periodo corresponde el cobro.



Fecha de pago oportuno



Evitar suspensión o intereses por pago tardío.



Valor pagado en factura anterior



Contrastar pagos recientes.



Servicios adicionales



Identificar cargos que no hacen parte del servicio principal.



Sumas pendientes e intereses



Conocer saldos anteriores y razones del cobro.



Medios de atención



Saber dónde reclamar o consultar.



Valores de servicios empaquetados fijo-móvil



Identificar el valor de cada servicio y subtotales fijos y móviles, cuando aplique.

SI NO ESTÁS DE ACUERDO CON LA FACTURA

Puedes presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno. En ese caso, no debes pagar las sumas que sean objeto de reclamación hasta que la PQR sea resuelta. Si presentas la PQR después de la fecha de pago oportuno, debes pagar el valor total, sin perjuicio de reclamar dentro del término previsto.



OJO CON ESTO

La PQR debe identificar con claridad qué cobro se discute. Si el desacuerdo es solo sobre una parte de la factura, conserva evidencia de cuál es el valor reclamado y cuál es el valor no discutido.

SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN

Situación	Regla
 No pago oportuno	El servicio puede ser suspendido previo aviso, de acuerdo con las reglas aplicables.
 Pago después de suspensión	El operador debe activar el servicio dentro de los tres días hábiles siguientes al pago.
 Valor de reconexión	Debe corresponder estrictamente a los costos asociados.
 Reconexión en servicios empaquetados	En paquetes, solo puede cobrarse un valor por cada tipo de conexión empleado.

SUSPENSIÓN POR NO PAGO

Si el usuario deja pasar la fecha límite de pago oportuno, el operador podrá suspender el servicio, previo aviso. Una vez el usuario pague los saldos pendientes, el operador deberá reactivar el servicio en un plazo máximo de tres días hábiles. Durante el tiempo de la suspensión, se congelará la facturación del servicio y el cobro por reconexión solo se aplicará si efectivamente se realizó el corte; además, si los servicios están empaquetados y se prestan por el mismo medio de transmisión, el operador solo podrá realizar un único cobro de reconexión.

SUSPENSIÓN POR SOLICITUD DEL USUARIO

El usuario puede solicitar la suspensión del contrato (para que el servicio no le sea prestado y, por ende, no facturado) hasta por dos meses durante el transcurso de un año. Si existe una cláusula de permanencia mínima, ese periodo se amplía por el mismo tiempo de la suspensión.

VALOR DE RECONEXIÓN DEL SERVICIO

Cuando el servicio sea suspendido por no pago (como máximo hasta la fecha de pago oportuno), el operador podrá cobrar un valor de reconexión únicamente si el corte se realizó de forma efectiva.

Este cobro integra las operaciones de suspensión y restablecimiento, se factura una sola vez por evento y no puede superar los tope máximos fijados por la CRC: **\$285 pesos para servicios móviles, \$1.232 pesos para operadores fijos con 30 mil o más accesos (Grupo 1) y \$10.269 pesos para operadores fijos con menos de 30 mil accesos (Grupo 2)** —estos valores no incluyen IVA—. Adicionalmente, si los servicios se prestan empaquetados y comparten el mismo medio de transmisión, el operador solo podrá realizar como máximo un único cobro de reconexión bajo estos mismos límites legales.

FACTURACIÓN DURANTE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Cuando el servicio sea suspendido, cesará la facturación del mismo. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador solo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula.

ENTREGA DE LA FACTURA

El usuario decide si quiere recibir la factura a través de medio físico o electrónico. Mientras no lo haga, el operador debe enviársela a través de un medio electrónico e informarle previamente al usuario el canal específico a través del canal consignado en el momento de la contratación del servicio. Esto no impide que en cualquier momento el usuario solicite información detallada de períodos de facturación específicos (correspondientes a los seis periodos anteriores) sin ningún costo, a través de la línea de atención telefónica.

El periodo de facturación corresponde a un mes. La factura correspondiente a dicho periodo le será entregada al usuario en el periodo de facturación siguiente. Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (larga distancia, llamadas móviles desde fijo, *roaming* internacional, contenidos y aplicaciones), el operador debe facturar este consumo máximo dentro de los tres periodos de facturación siguientes.

MENSAJE PARA RECORDAR



SUSPENSIÓN POR HURTO O PÉRDIDA DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL

Ante robo o pérdida del equipo terminal móvil, el usuario debe comunicarse de inmediato con su operador y reportarlo. Adicionalmente, puede solicitar que el servicio sea suspendido.

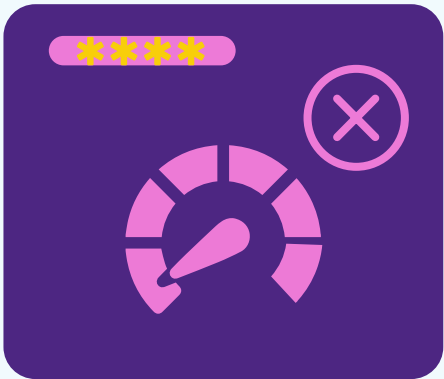
7 DURANTE EL SERVICIO: CALIDAD, SEGURIDAD, FALLAS, CONSUMO Y ROAMING

USAR EL SERVICIO TAMBIÉN IMPLICA
PODER MONITOREAR CALIDAD,
CONSUMO Y COSTOS ASOCIADOS.





El servicio no termina en la contratación. La información sobre calidad, fallas, consumos y costos debe acompañar a la persona durante el uso cotidiano.



CALIDAD, FALLAS E INTERRUPCIONES

Tema	Qué debe saber la persona usuaria
 Interrupciones programadas	El operador debe informar a sus usuarios al menos tres días calendario antes de interrumpir el servicio por más de 30 minutos por mantenimiento, pruebas o circunstancias para mejorar la calidad del servicio. En este caso, el usuario no recibirá compensación por el tiempo que dejó de recibir el servicio.
 Fallas del servicio	Si se configuran las condiciones de falla previstas en la regulación, puede haber compensación.
 Traslado de los servicios a petición del usuario (imposibilidad técnica)	Si un usuario cambia su domicilio y por razones técnicas el operador no puede seguir prestándole el servicio contratado, puede hacer terminación del contrato o cesión a una tercera persona. Si se da la terminación del contrato y el usuario tiene una cláusula de permanencia mínima vigente, deberá pagar las sumas que adeude por ese concepto, de manera proporcional al tiempo que falte para que finalice.



RECARGAS, SALDOS Y CONTROL DE CONSUMO

- La recarga permite adquirir saldo para usar servicios, paquetes y planes.
- Las recargas tienen una vigencia mínima de 60 días calendario.
- Cualquier saldo remanente al vencimiento podrá utilizarse si se realiza una nueva recarga dentro de los 30 días calendario siguientes, sin que la transferencia tenga costo alguno.
- Si la persona cambia de prepago a pospago, los saldos no consumidos se transfieren al nuevo plan.
- El operador debe informar saldo, vigencia y condiciones de consumo.
- La persona puede consultar gratuitamente sus consumos al menos dos veces al día.



OJO CON ESTO

El saldo no debe ser una caja negra. La persona usuaria debe poder saber cuánto tiene, hasta cuándo está vigente y cómo está consumiéndose.

HISTOGRAMA DE CONSUMO

Para los servicios de telefonía móvil, internet móvil y telefonía fija, la factura debe incluir un gráfico, que le permita al usuario comparar el consumo real efectuado mes a mes de los últimos seis meses. Deberá señalar claramente el tiempo al aire o la capacidad contratada (según corresponda), para que pueda compararse con lo efectivamente consumido.

INFORMACIÓN DE VIGENCIA Y SALDOS DE LA RECARGA

El usuario puede conocer las condiciones de vigencia de las recargas a través de los medios de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).

En telefonía e internet, una vez que el usuario realice una recarga, el operador deberá informarle el saldo en dinero y su vigencia a través de un mensaje de texto (SMS) o de voz.

Adicionalmente, para servicios móviles, en este mensaje el operador debe informarle:

- A.** Precio de las llamadas a usuarios del mismo operador.
- B.** Precio de las llamadas a usuarios de otro operador.
- C.** Precio de envío de SMS.
- D.** Capacidad de consumo de datos (megabytes, tiempo o paquetes) y tarifa aplicable.

E. Dirección de la página web en la que puede consultar el precio de las llamadas internacionales y de servicios especiales. En el caso de televisión, una vez que el usuario realice una recarga, el operador deberá informarle el saldo en dinero y su vigencia a través de un mensaje de texto (SMS), USSD, de voz o en pantalla (OSD).

INFORMACIÓN DURANTE LA VIGENCIA DE LA RECARGA

El usuario podrá consultar en cualquier momento su saldo, la vigencia de la recarga y las tarifas aplicables a los distintos servicios, a través de los medios de atención (salvo que este trámite se haya digitalizado y así se le haya informado previamente).

El operador debe informarle al usuario, a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz o mensaje OSD, según corresponda, el vencimiento de la recarga 24 horas antes de que ocurra.



ROAMING INTERNACIONAL

Antes de viajar, la persona debe consultar si tiene activado el *roaming* internacional, cuáles son las tarifas, qué servicios incluye y cómo puede controlar

el consumo. El operador debe entregar información clara sobre condiciones y costos para evitar cobros inesperados.

Antes de viajar, revisa

Por qué importa



Si el roaming está activo o desactivado

Evita consumos accidentales o falta de servicio en el exterior.



Tarifas por voz, datos y mensajes

Permite anticipar costos.



Bolsas, paquetes o topes de consumo

Ayuda a controlar el gasto.



Canales de atención desde el exterior

Facilita consultar o reclamar durante el viaje.

**MENSAJE
PARA
RECORDAR**



Usar el servicio también es poder consultar, controlar y entender lo que consumes.

VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET

El usuario debe poder consultar la velocidad de su servicio de acceso a internet, tanto para el envío como para la descarga de información, a través de la aplicación de su elección, la línea de atención telefónica y la página web del operador.

PARRILLA DE CANALES DE TELEVISIÓN

A través de la línea de atención telefónica y la página web del operador, el usuario debe poder consultar la parrilla de canales disponibles, que debe contar con la siguiente descripción: i) nombre del canal; ii) si es de alta definición o no; y iii) género o categoría a la cual pertenece.

COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA EN LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET

El usuario tiene derecho a recibir una compensación automática bajo las siguientes reglas:

A. Desconexión del servicio por parte del operador, que no le permita al usuario utilizarlo por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.

B. Bloqueo, por parte del operador, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer de servicio por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.

C. Falta de disponibilidad del servicio, cuando su restablecimiento tarde más de 48 horas tras detectarse la interrupción, salvo los eventos de fuerza mayor y caso fortuito.

D. Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el operador y que no le permitan al usuario disponer de él.

La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y solo sobre aquellos equipos sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del operador. Para los usuarios bajo la modalidad pospago, el operador deberá realizar la compensación a manera de descuento dentro del periodo de facturación posterior a la identificación de la falla. Para los usuarios bajo la modalidad prepago, la compensación deberá efectuarse a manera de saldo acreditado dentro de los 30 días calendario posteriores a la identificación de la falla.

COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA EN EL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Cuando el servicio de televisión por suscripción se interrumpa por más de 16 horas, continuas o discontinuas, en un lapso de 24 horas, el operador deberá compensar el tiempo de indisponibilidad, sin exigir solicitudes ni requisitos adicionales al usuario.

PROTECCIÓN FRENTE A FRAUDES EN LLAMADAS Y MENSAJES DE TEXTO

La Resolución CRC 8308 de 2026 incorporó nuevas medidas para prevenir fraudes relacionados con llamadas de voz y mensajes de texto (SMS). Estas medidas buscan detectar patrones

atípicos, dificultar la suplantación de números y brindar a las personas usuarias más información antes de contestar una llamada.



ESSENCIAL

Un patrón de uso atípico no significa, por sí solo, que exista un fraude. Para los mensajes de texto entre personas (P2P), el operador debe aplicar una respuesta gradual: primero analiza y descarta falsas alarmas y luego informa al titular de la línea y le permite explicar si existe una causa legítima.

SI EL OPERADOR DETECTA UN USO ATÍPICO DE LOS SMS ENVIADOS DESDE TU LÍNEA

El monitoreo puede identificar, entre otros patrones, un volumen inusual de mensajes salientes, muchos destinatarios distintos, envíos con periodicidad mecánica, ausencia de tráfico entrante relacionado o concentraciones geográficas o de red.

1. Analiza el evento. El operador registra la detección y dispone de hasta 24 horas para revisar el contexto y descartar una falsa alarma.
2. Te informa. Si el patrón no corresponde a una falsa alarma, debe notificarte lo detectado, las posibles consecuencias y los canales para explicar una causa legítima. Tienes 48 horas desde la notificación para manifestarte.
3. Puede pedirte una autenticación adicional. Si no respondes, la explicación no es satisfactoria o el patrón continúa o se intensifica, el

operador puede pedir una verificación adicional. Dispones de 48 horas para completarla.

4. Puede restringir temporalmente el envío de SMS. Si las etapas anteriores no resuelven la situación, la restricción puede durar hasta siete días calendario. No afecta la recepción de mensajes ni la realización o recepción de llamadas de voz.
5. Puedes pedir revisión. En cualquier momento puedes solicitar que revisen la medida adoptada y acreditar que el uso de tu línea responde a una causa legítima.
6. Si el patrón persiste o reaparece. Si la restricción no elimina el patrón o este vuelve a presentarse dentro de los 30 días calendario siguientes, el operador debe reportar el caso a la CRC y puede evaluar la terminación del contrato, conforme a las condiciones contractuales y al RPU.

¿QUÉ PUEDE APARECER EN TU PANTALLA CUANDO RECIBES UNA LLAMADA?

SITUACIÓN

La red detecta patrones indicativos de una actividad potencialmente sospechosa.

Qué puede ver o qué ocurre

«Alerta de llamada sospechosa.»

Qué significa

Es una advertencia temporal y preventiva; no prueba, por sí sola, que exista fraude.

SITUACIÓN

Una llamada internacional entrante muestra como identificador un número colombiano.

Qué puede ver o qué ocurre

El operador debe bloquearla, salvo cuando se trate de tráfico de *roaming* internacional.

Qué significa

La exigibilidad comienza tres meses después de que entre en vigor la resolución que adopta los criterios técnicos y operativos para tratar el tráfico de *roaming*.

Aunque el artículo que contiene estas medidas entró en vigor el 30 de julio de 2026 con la publicación de la Resolución CRC 8308 de 2026 en el Diario Oficial, algunas obligaciones tienen plazos de implementación: seis meses para

SITUACIÓN

Una llamada se origina desde numeración registrada con fines publicitarios.

Qué puede ver o qué ocurre

«Llamada con fines publicitarios.»

Qué significa

Identifica el propósito de la comunicación; no indica, por sí sola, que exista fraude.

Una alerta de llamada sospechosa es preventiva, no una confirmación de fraude.



los sistemas de monitoreo de SMS P2P y tres meses para el monitoreo y etiquetado de llamadas. El bloqueo de llamadas internacionales queda sujeto a esa fecha de entrada en vigencia.



OJO CON ESTO

Una alerta de llamada sospechosa es preventiva, no una confirmación de fraude. La etiqueta publicitaria solo informa la finalidad de la comunicación.

Si tu línea fue etiquetada como sospechosa, puedes pedir la revisión dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación y acreditar una causa legítima.

Si no solicitas la revisión o no acreditas una causa legítima, el operador puede terminar el contrato del servicio de voz, previa comunicación escrita con al menos cinco días hábiles de anticipación.

MENSAJE PARA RECORDAR

Las alertas ayudan, pero no reemplazan tu propia verificación. Si una llamada o un mensaje te pide contraseñas, códigos, datos personales, dinero o abrir un enlace, no respondas ni actúes bajo presión. Comunícate directamente con la empresa o entidad a través de sus canales oficiales.



8. CAMBIAR PLAN, CANCELAR SERVICIOS O TERMINAR EL CONTRATO

MODIFICAR O TERMINAR UN SERVICIO
DEBE SER UNA DECISIÓN INFORMADA,
NO UNA CARRERA DE OBSTÁCULOS.





La persona usuaria puede modificar su plan, cancelar uno o varios servicios o terminar el contrato, conforme a las reglas del RPU. La Resolución CRC 8171 de 2026 fortaleció especialmente la terminación del contrato, al incorporar un canal digital exclusivo y reglas para reducir fricciones.

TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente). En todo caso, el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

Para hacerlo, debe presentar la solicitud al menos tres días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. El operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que se genere algún tipo de cobro **(cuando el usuario no atienda la visita programada para la recolección de los equipos o elementos para la prestación del servicio, deberá entregarlos en el centro de atención que le indique el operador)**. La solicitud de terminación del contrato debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente en caso de incumplimiento por parte del usuario o al vencimiento del plazo pactado. Si obedece al incumplimiento, deberá informarle con al menos cinco días hábiles de antelación; si se debe al vencimiento del plazo, la notificación deberá realizarse con al menos un mes de antelación.

CANCELACIÓN DE SERVICIOS

El usuario que celebró el contrato podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso, el usuario podrá realizar esta cancelación a través de la línea de atención telefónica. El usuario debe presentar la solicitud de cancelación al menos tres días hábiles antes del corte de facturación. Si la solicitud se presenta con una antelación menor, la cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. En el momento de la solicitud, el operador deberá informar al usuario las condiciones en las que serán prestados los servicios que no sean objeto de cancelación. La solicitud de cancelación de servicios

debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

CESIÓN DEL CONTRATO

El usuario que celebró el contrato puede cederlo a un tercero. Para hacerlo, debe presentar solicitud escrita ante su operador, así como la autorización del tercero.

El operador debe dar respuesta en los 15 días hábiles siguientes. Si el operador acepta la cesión, el usuario que cede el contrato queda liberado de cualquier responsabilidad a partir de dicho momento.



ESENCIAL

Terminar un contrato debe ser posible, trazable y comprensible. El operador debe recibir la solicitud, informar condiciones aplicables y no imponer requisitos adicionales no previstos.

MODIFICAR EL PLAN O CANCELAR SERVICIOS DEL PAQUETE

SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS O MODIFICACIÓN DEL PLAN CONTRATADO

El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados. El nuevo plan entrará en vigencia el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación, siempre que se realice al menos tres 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.

ACLARACIÓN SOBRE SERVICIOS MÓVILES

El usuario de servicios móviles en modalidad pospago podrá cambiar su plan por uno de menor valor o a otro que aumente beneficios y capacidades incluidos en sus condiciones actuales (que pueden implicar aumentos en la tarifa) a través de cualquiera de los canales digitales que el operador tenga habilitados para la modificación de planes. En cualquier caso, los cambios

podrán hacerse a través de la aplicación móvil del 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.

TERMINACIÓN DEL CONTRATO: PASO A PASO PARA EL USUARIO

- 1

Identifica qué contrato o servicio quieres terminar.
- 2

Revisa si existen saldos pendientes, cargo por conexión o instalación, equipos financiados, cláusula de permanencia (aplicable solo para servicios fijos) o servicios asociados.
- 3

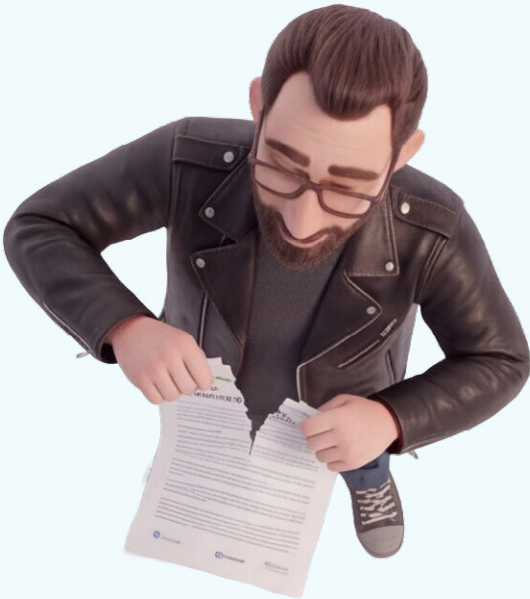
Presenta la solicitud al menos tres días hábiles antes del corte de facturación.
- 4

Presenta la solicitud por línea telefónica o a través del canal digital exclusivo de terminación de tu operador, si está disponible.
- 5

Si el operador no tiene canal digital exclusivo, debe tener un correo electrónico dedicado únicamente a este trámite. Consúltalo en su página web.
- 6

Conserva el Código Único Numérico (CUN), correo, radicado o soporte de la solicitud.
- 7

Revisa la respuesta del operador y la fecha efectiva de terminación.



Aspecto	Regla actualizada	Mensaje para la ciudadanía
 Canal digital exclusivo	Debe operar 24 horas al día, siete días a la semana, mediante autogestión automatizada tipo <i>chatbot</i> en una aplicación de mensajería de acceso gratuito y uso mayoritario o habitual del operador.	El canal debe ser directo y no remitir a otros canales para presentar la solicitud.
 Sin retención durante el flujo	Durante el flujo del canal digital exclusivo, el operador no puede realizar ofertas, promociones, beneficios o gestiones de retención. Una vez enviado el CUN y finalizada la interacción, el operador sí puede contactar al usuario, para hacerle ofertas.	La interacción debe limitarse a recibir y procesar la solicitud. Una vez recibido el CUN, la solicitud queda radicada, independientemente de cualquier contacto posterior del operador. Si el operador cuenta con oficinas, también debe proveer de manera visible acceso al canal a través de código QR.
 Acceso visible	Debe estar visible en la web, aplicación de atención y, si existen oficinas, mediante código QR visible para acceder al canal.	El proceso de terminación debe encontrarse con facilidad.
 Validación de identidad	El canal debe validar identidad con documento y código de un solo uso (OTP) enviado al contacto registrado.	La validación protege al titular y reduce riesgos de suplantación.
 Confirmación y CUN	Al finalizar el flujo, debe generarse confirmación de recepción, inicio del trámite y CUN asignado.	El CUN debe guardarse para seguimiento.
 Respuesta	El operador debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la solicitud.	La respuesta debe indicar el resultado y, si es positivo, certificar la terminación.
 Operadores con menos de 30 mil accesos	No deben tener canal digital exclusivo; deben disponer de un correo específico para solicitudes de terminación.	La solicitud debe enviarse desde el correo registrado e identificar cuenta o contrato.

OJO CON ESTO

Desde cuándo aplica

Las reglas de terminación del contrato entran en vigor el 1 de octubre de 2026 para operadores que presten servicios móviles y el 1 de diciembre de 2026 para operadores que presten únicamente servicios fijos. La modificación de planes entra en vigencia el 1 de octubre de 2026.

MENSAJE PARA RECORDAR

Terminar un contrato debe ser una decisión informada, no una carrera de obstáculos.



Laura tiene internet fijo y telefonía móvil en un paquete. Decide terminar internet fijo. Antes de solicitar la terminación, revisa su factura, verifica si tiene permanencia y solicita información sobre cómo quedaría el valor del servicio móvil. Con esa información, puede decidir si termina todo, conserva una parte o cambia de plan.





OJO CON ESTO

PARA LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES FIJAS

La cláusula de permanencia mínima solo puede ser incluida cuando el usuario la haya aceptado por cualquier medio de atención y el operador le otorgue un descuento especial o le difiera el pago del valor del cargo por conexión del servicio.

Esta cláusula solo puede pactarse una vez, al inicio del contrato, y el periodo de permanencia mínima es máximo por 12 meses.

El operador debe ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar sin permanencia mínima; debe informarle el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.

Cuando se pacte cláusula de permanencia mínima, el usuario encontrará la siguiente información en el contrato y en su factura mensual:

1-El valor total del cargo por conexión.

2-La suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión.

3-Fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima.

4-El valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo periodo de facturación.

Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo debe pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión (que el operador debe descontar mensualmente, de forma lineal y dividida en los meses de permanencia). El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado.

9. CAMBIAR DE OPERADOR: PORTABILIDAD MÓVIL

CAMBIAR DE OPERADOR CONSERVANDO
EL NÚMERO ES UN DERECHO, PERO DEBE
HACERSE CON INFORMACIÓN SUFICIENTE..



DERECHO A CONSERVAR EL NÚMERO

El número que le fue asignado por el operador solo puede ser modificado si el usuario previamente lo ha solicitado.

PÉRDIDA DEL NÚMERO CELULAR EN PREPAGO

Si durante dos meses el usuario no realiza ni recibe llamadas, no hace uso de datos o SMS, no hace recargas ni tiene saldos vigentes, el operador podrá disponer del número de la línea celular. Para ello, el operador deberá notificarlo al usuario con 15 días hábiles de antelación.

PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

La portabilidad numérica móvil permite que al cambiar de operador móvil se conserve el número. La solicitud para hacerlo se realiza ante el operador receptor, es decir, al que la persona quiere cambiarse.



ESENCIAL

Portarse no es solo cambiar de operador móvil por una promoción. Antes de iniciar el trámite, compara cobertura, calidad, precio, permanencia, condiciones del plan y canales de atención.



OJO CON ESTO

Los números telefónicos, tanto fijos como móviles, son recursos públicos escasos y de propiedad del Estado (no pertenecen ni al operador ni al usuario), por lo que deben usarse de manera eficiente. La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) tiene la función de asignar bloques de numeración a los operadores, para que estos los entreguen a los usuarios, pero no tiene la competencia para ordenar la devolución de un número cuando el operador ya ha dispuesto de él.

NUEVO PERIODO MÍNIMO DE EXPERIENCIA

Cuando un usuario se porte a otro operador y desee regresar al operador donante, deberá haber transcurrido un término superior a 30 días calendario desde la última portación exitosa en la que este último cumplió dicho rol.

La restricción aplica únicamente para regresar al operador de origen; no impide cambiarse a un tercer operador (esto puede hacerlo en cualquier momento).

QUÉ DEBE HACER EL ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS DE PORTABILIDAD (ABD)

Tras recibir la solicitud en tal sentido, el Administrador de la Base de Datos de Portabilidad entre operadores móviles (ABD) verifica de manera automática si se cumple el plazo de al menos 30 días calendario desde su última portación exitosa, y antes de 10 minutos le envía al celular del usuario un mensaje de texto (SMS).

Si ya puede volver a su operador anterior, genera el Número de Identificación Personal (NIP) que autoriza portarse; si aún no puede hacerlo, le informa que dado que aún no se cumple el plazo, debe intentarlo nuevamente cuando hayan transcurrido al menos 30 días calendario desde su reciente portación.

Situación	¿Se puede generar el NIP?	Explicación
Te portaste del operador A al operador B y quieres volver al A antes de 30 días.	No.	El ABD debe verificar el plazo y abstenerse de generar el NIP para retornar al operador donante.
Te portaste del operador A al operador B y ya pasaron más de 30 días.	Sí, si se cumplen las demás condiciones.	Puede iniciar el trámite de retorno.
Te portaste del operador A al operador B y quieres cambiar al operador C.	Sí, si se cumplen las demás condiciones.	La restricción de los 30 días solo aplica para volver al operador del que te portaste, no para cambiar a uno diferente.



OJO CON ESTO

El periodo mínimo de experiencia no elimina el derecho a cambiar de operador. Busca evitar retornos inmediatos al operador de origen y dar tiempo para evaluar el nuevo servicio.

QUÉ DEBES REVISAR

Desde cuándo aplica

La modificación relacionada con la generación del NIP por parte del ABD entra en vigor el **1 de septiembre de 2026**.



MENSAJE PARA RECORDAR

Portarte debe ser una decisión informada, no una reacción apresurada a una oferta.

Ten presente que para el caso de los servicios móviles está prohibido establecer cláusulas de permanencia mínima.

Esto garantiza que el usuario pueda cambiar de operador o finalizar su contrato en cualquier momento, sin penalidades por permanencia.





OJO CON ESTO

EQUIPOS TERMINALES

El usuario puede elegir su equipo móvil para los servicios de comunicaciones. Para ser usado en el país, el dispositivo debe estar homologado por la CRC. Si se compra en Colombia, debe adquirirse en un establecimiento autorizado por el Ministerio TIC.

El usuario no puede hacer uso de un equipo cuyo número de identificación (IMEI) haya sido manipulado, alterado, modificado o remarcado. En estos casos, el operador puede bloquearlo.

VENTA A CUOTAS DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

En caso de que el usuario decida adquirir su equipo con el operador, este puede financiar o diferir su pago a cuotas, para lo cual celebrará un contrato independiente al de prestación del servicio.

En ningún caso el operador puede condicionar la celebración del contrato de prestación de servicios a la venta de equipos terminales móviles.

Los valores de dicha financiación deben ser facturados de manera separada a los correspondientes a la prestación de servicios de comunicaciones, en este caso cuando se tenga contratado un plan pospago.

El operador no puede condicionar la prestación y continuidad de los servicios al cumplimiento de las obligaciones correspondientes al contrato de financiación o venta a cuotas del equipo.

10. CUANDO TIENES UN PROBLEMA: PQR Y RECURSOS

UNA PQR BIEN PRESENTADA FACILITA
UNA RESPUESTA CLARA Y EL SEGUIMIENTO
DE LA DECISIÓN.





Las PQR (peticiones, quejas y reclamos) son los mecanismos usuales con los que un usuario puede presentar solicitudes ante su operador. También puede apelar a recursos, para pedir la revisión de una decisión con la que no esté conforme.



ESENCIAL

Presentar una PQR no tiene costo. La solicitud debe ser recibida, radicada y respondida por el operador de manera oportuna y con razones claras.

ARTÍCULO 2.1.24.2., RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016, MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 29 DE LA RESOLUCIÓN 7811 DE 2025. PRESENTACIÓN DE PQR.

«Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, deberá informar su nombre completo, el número de su identificación, el motivo de su solicitud y su dirección física o electrónica de contacto.

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.»

QUÉ DEBE INCLUIR UNA BUENA PQR



Nombre completo e identificación de la persona usuaria.



Número de contrato, cuenta, línea o servicio relacionado.



Descripción concreta de lo ocurrido.



Fecha o periodo al que se refiere el problema.



Soportes disponibles: factura, mensajes, radicados, capturas, comprobantes de pago o comunicaciones.



Solicitud específica: corrección de cobro, explicación, compensación, terminación, reconexión, revisión de calidad u otra petición.

Tema	Regla pedagógica
Contenido de la decisión	La respuesta debe resumir los hechos, describir acciones de verificación, explicar razones jurídicas, técnicas o económicas e informar si procede recurso y plazo.
Envío de la decisión	La decisión debe enviarse al correo electrónico o dirección de contacto proporcionada en la PQR o, si no se indicó, al correo registrado en el contrato.
Recursos	Cuando procedan, el operador debe informar que, tras recibir la respuesta, se dispone de 10 días hábiles para interponer el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación.
Reposición	Es la solicitud para que el operador revise nuevamente su decisión.
Apelación	Es la solicitud para que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) revise la decisión del operador.
Remisión a la SIC	Si el operador insiste total o parcialmente al responder una reposición, debe remitir el expediente completo a la SIC dentro de los cinco días hábiles siguientes.

QUÉ DEBE HACER EL OPERADOR

Qué cambió con la Resolución 8171

Se precisó el deber del operador de informar de manera clara sobre la procedencia de los recursos y el contenido mínimo de las decisiones. También se ajustó el envío de la respuesta al contacto indicado por el usuario en la PQR.



OJO CON ESTO

No toda inconformidad requiere el mismo camino. Si el problema es un cobro, una falla, una suspensión, una negativa o una terminación, indica el motivo de tu solicitud y explica, con tus palabras, qué ocurrió.

MENSAJE PARA RECORDAR

Una PQR clara ayuda a que la respuesta también sea clara.

II. MEDIOS DE ATENCIÓN Y RUTAS DE ORIENTACIÓN

LOS CANALES DE ATENCIÓN DEBEN
FACILITAR EL EJERCICIO DE DERECHOS,
NO HACERLO MÁS DIFÍCIL.





Los medios de atención son los canales mediante los cuales la persona usuaria puede consultar, presentar solicitudes, hacer seguimiento, radicar PQR, modificar servicios o ejercer derechos. El operador debe permitir el acceso a la atención conforme a las reglas del RPU y a la información previamente comunicada.



ESENCIAL

Guarda siempre el soporte de la interacción: Código Único Numérico (CUN), radicado, correo, captura de pantalla, fecha, hora y canal utilizado.



Canal o medio	Para qué puede servir	Qué debe cuidar la persona usuaria
Línea telefónica	Presentar solicitudes, PQR o recursos, cuando corresponda. También puede usarse para terminar el contrato.	Solicitar número de radicado o CUN y registrar fecha y hora.
Página web	Consultar ofertas, comparadores, condiciones, facturas, canales y trámites.	Verificar que la información corresponda al servicio, ciudad o plan requerido.
Aplicación del operador	Consultar consumos, facturas, pagos, modificación de plan y trámites habilitados.	Guardar evidencia de solicitudes y respuestas.
Oficinas físicas	Atención presencial, cuando esté disponible o cuando la regulación lo exija.	Consultar horarios, ubicación y documentos necesarios.
Canal digital exclusivo de terminación	Solicitar terminación del contrato de forma automatizada y directa, cuando aplique.	Verificar CUN, correo de respuesta y fecha efectiva de terminación.
Correo específico para terminación	Ruta diferencial para operadores con menos de 30 mil accesos.	Enviar desde el correo registrado e identificar cuenta o contrato.

ARTÍCULO 2.1.25.3., RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016, MODIFICADA POR EL ARTÍCULO 34 DE LA RESOLUCIÓN 7811 DE 2025. LÍNEA TELEFÓNICA.

«El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual debe estar disponible de 5:00 a 0:00 horas, los siete días de la semana. Cuando la PQR esté relacionada con: i) el reporte de hurto o extravío de un equipo terminal móvil; ii) activaciones de recargas; y iii) fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, todos los días de la semana.

En la factura y en los diferentes medios de atención, el operador deberá informar al usuario el número telefónico al que puede llamar para acceder a la atención telefónica. La opción relacionada con la presentación de PQR debe estar entre las tres primeras del menú.

El usuario puede utilizar este medio de atención, incluso si su servicio está suspendido o no tiene saldo.

El operador deberá grabar todas las PQR que sean recibidas por medio de la línea telefónica y tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un período mínimo de seis (6) meses a partir de la fecha de la comunicación de la respuesta definitiva a la PQR.»



OJO CON ESTO

La digitalización de un trámite debe ser informada previamente al usuario. Además, ciertos procesos mantienen rutas específicas, como la línea telefónica o el canal digital exclusivo de terminación.

MENSAJE PARA RECORDAR

Un derecho sin canal claro se vuelve difícil de ejercer. Por eso, identifica siempre la ruta y conserva el soporte.



12. QUÉ CAMBIÓ CON LAS RESOLUCIONES CRC 8171 Y 8308 DE 2026



Durante 2026, las Resoluciones CRC 8171 y 8308 incorporaron actualizaciones que fortalecen la protección de las personas usuarias. La primera se concentra en reducir barreras y mejorar la información durante la relación con el operador; la segunda incorpora medidas para prevenir y mitigar el fraude mediante servicios móviles.

La Resolución CRC 8171 de 2026 adoptó medidas para fortalecer el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios (RPU) frente a fricciones identificadas en la experiencia del mercado: dificultades para terminar contratos, opacidad en paquetes fijo-móvil, publicidad dirigida a usuarios de ciertos operadores y portaciones de retorno apresuradas.

Resolución CRC 8171 de 2026

Cuatro medidas centrales y varias precisiones para fortalecer la protección de los usuarios.

Cambio	Qué significa	Vigencia
Contenido prohibido	Las disposiciones que limiten alguno de los derechos de los usuarios o impongan obligaciones adicionales a las descritas en el RPU son ineficaces de pleno derecho y se tienen por no escritas.	Desde su publicación en el Diario Oficial (17 de marzo de 2026).
Promociones y ofertas	Se precisan los contenidos que debe incluir la comunicación de promociones y ofertas. Además, se limita a los operadores que tienen red propia y ofrecen paquetes fijo-móvil a dirigir ofertas o publicidad a usuarios de Operador Móvil Virtual (OMV) o no convergentes.	1 de mayo de 2026.
Paquete de servicios	Se aclara la definición: oferta conjunta de dos o más servicios con beneficio, bajo único precio o precios separados.	Desde su publicación en el Diario Oficial (17 de marzo de 2026).
Condiciones del paquete fijo-móvil	En factura única se discrimina cada servicio y subtotales fijos y móviles. El comparador debe mostrar valores individuales y dentro del paquete.	1 de julio de 2026.

RESOLUCIÓN CRC 8308 DE 2026: PREVENCIÓN DEL FRAUDE MEDIANTE SERVICIOS MÓVILES



La Resolución CRC 8308 de 2026, publicada el 30 de julio de 2026, incorporó medidas para prevenir y mitigar el contacto con fines fraudulentos a través de mensajes de texto y llamadas de voz. Los cambios combinan herramientas técnicas, procedimientos de protección, mecanismos de identificación y acciones pedagógicas.



ESENCIAL

Las medidas no empiezan a aplicarse al mismo tiempo. Algunas rigen desde la publicación de la resolución; otras tienen plazos de implementación de tres o seis meses, y las relacionadas con el nuevo ecosistema A2P dependen de hitos regulatorios posteriores.

CAMBIOS QUE PERCIBE LA PERSONA USUARIA

Medida	Alcance e implementación
Prevención e investigación del fraude	Qué significa: Los operadores deben usar herramientas tecnológicas para prevenir fraudes y revisar periódicamente su efectividad. Cuando una PQR pueda estar relacionada con un presunto fraude, deben investigar sus causas y explicar al usuario las razones de su decisión. Si se demuestra que el usuario actuó diligentemente, no habrá lugar al cobro de los consumos reclamados. Aplicación: Desde la publicación de la Resolución CRC 8308 de 2026 en el Diario Oficial (30 de julio de 2026).

Medida	Alcance e implementación
Monitoreo de SMS entre personas (P2P)	Qué significa: Los operadores deben detectar patrones de uso atípico, como volúmenes inusuales de mensajes salientes, alta dispersión de destinatarios, periodicidad mecánica, ausencia de tráfico entrante relacionado o concentración geográfica o de red. Aplicación: Los sistemas deben implementarse y acreditarse ante la CRC dentro de los seis meses siguientes a la publicación de la resolución.
Respuesta gradual frente a patrones atípicos de SMS	Qué significa: El operador debe analizar el evento durante un máximo de 24 horas; si no es una falsa alarma, debe informar al usuario, quien dispone de 48 horas para explicar una causa legítima. Después puede solicitar una autenticación adicional y, si la situación persiste, restringirle el envío de SMS hasta por siete días calendario. La medida no afecta la recepción de mensajes ni las llamadas de voz. El usuario puede pedir revisión en cualquier momento. Si el patrón continúa: Si la restricción no elimina el patrón o este reaparece dentro de los 30 días calendario siguientes, el operador debe reportar el caso a la CRC y puede evaluar la terminación del contrato conforme al RPU y a las condiciones contractuales. Aplicación: Dentro del mismo plazo de seis meses previsto para los sistemas de monitoreo de SMS P2P.
Alerta de llamada sospechosa	Qué significa: Cuando la red detecte patrones potencialmente sospechosos, la llamada deberá aparecer con la indicación «Alerta de llamada sospechosa». La etiqueta es temporal y puede mantenerse mientras persista el patrón, sin extenderse por más de un mes desde que cese. Derecho de revisión: El titular puede solicitar la revisión dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación. Si no presenta la solicitud o no acredita una causa legítima, el operador puede terminar el contrato del servicio de voz, previa comunicación escrita con una antelación mínima de cinco días hábiles. Aplicación: Los mecanismos de monitoreo y etiquetado deben implementarse dentro de los tres meses siguientes a la publicación de la resolución.

Medida	Alcance e implementación
Llamada con fines publicitarios	Qué significa: Las llamadas originadas desde numeración registrada por clientes corporativos para contactar usuarios con fines publicitarios deberán mostrarse con la indicación «Llamada con fines publicitarios». Esta etiqueta identifica la finalidad de la llamada; no significa, por sí sola, que exista fraude. Aplicación: Durante el primer mes, los clientes corporativos deben solicitar su inscripción; en los dos meses siguientes, los operadores deben realizar la configuración, integración, pruebas y ajustes necesarios.
Bloqueo de llamadas internacionales con numeración colombiana	Qué significa: Los operadores deberán bloquear las llamadas internacionales entrantes que muestren como identificador un número del Plan Nacional de Numeración colombiano, salvo cuando se trate de tráfico de <i>roaming</i> internacional. Aplicación: La medida será exigible tres meses después de la entrada en vigor de la resolución mediante la cual la CRC adopte los criterios técnicos y operativos para tratar el tráfico correspondiente a usuarios en <i>roaming</i> internacional.
Lista de No Originación (DNO)	Qué significa: Los operadores deben mantener una lista con la numeración que no puede utilizarse para originar llamadas, como números no atribuidos, no asignados, no adjudicados o reservados exclusivamente para recibir llamadas, y bloquear las llamadas que utilicen esa numeración. Aplicación: La lista debe implementarse dentro de los tres meses siguientes a la publicación de la resolución.



OJO CON ESTO

Una alerta o etiqueta es una herramienta preventiva. No confirma por sí sola que exista fraude y no reemplaza la verificación que debe realizar cada persona antes de entregar información, efectuar pagos o abrir enlaces.

MEDIDAS QUE SOPORTAN LA PREVENCIÓN

Medida	Alcance e implementación
Comité Técnico de Lucha contra el Fraude en Redes de Servicios Móviles (CLFSM)	Alcance: Se crea como instancia permanente, consultiva y liderada por la CRC para intercambiar alertas, identificar patrones, revisar medidas técnicas y coordinar la respuesta frente a incidentes de fraude en voz y SMS. Aplicación: Desde la publicación de la Resolución CRC 8308 de 2026 en el Diario Oficial (30 de julio de 2026).
SENDER ID y validador centralizado	Alcance: Se crea un recurso de identificación alfanumérico para identificar al responsable directo de los contenidos enviados por SMS A2P y un validador centralizado para verificar agentes, marcas y plantillas de contenido. Aplicación: Para esta actualización al régimen se definió un periodo de transición de doce (12) meses, contado desde la publicación de la resolución mediante la cual la CRC defina la nueva remuneración aplicable al ecosistema A2P.
Micrositio y contenidos de consulta pública	Alcance: La CRC debe publicar y actualizar contenido educativo para identificar mensajes y llamadas presuntamente fraudulentos, teniendo en cuenta las características diversas de la población, y realizar talleres prácticos. Aplicación: La CRC dispone de seis (6) meses desde la publicación de la resolución para habilitar o ajustar el micrositio. Los agentes obligados deben enlazarlo en sus páginas web dentro del mes siguiente a su publicación.

Medida	Alcance e implementación
Campañas pedagógicas	Alcance: Los asignatarios del ecosistema A2P y los operadores deben desarrollar al menos cuatro campañas al año, una por trimestre, de forma masiva, sostenida y multicanal. Deben abordar temas relacionados con datos personales, modalidades de fraude, ingeniería social, medidas de prevención y herramientas de verificación y contar con lenguaje claro, formatos accesibles y enfoque diferencial. Aplicación: La obligación es exigible desde el primer trimestre calendario completo siguiente a su entrada en vigor. Los comprobantes deben remitirse a la CRC dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre.
Formación interna y articulación	Alcance: Los agentes obligados deben realizar al menos dos sesiones de formación interna al año y la CRC debe promover espacios interinstitucionales de coordinación al menos dos veces al año. Aplicación: La formación es exigible desde el primer semestre calendario completo siguiente a su entrada en vigor; el reporte se remite dentro de los 15 días hábiles siguientes a la finalización de cada semestre.

MENSAJE PARA RECORDAR



La prevención combina tecnología, información y decisiones responsables. Si una llamada o un mensaje solicita contraseñas, códigos, datos personales, dinero o abrir un enlace, detente y verifica directamente con la entidad a través de sus canales oficiales.

Referencia normativa principal: artículos 3, 15, 18 y 19 de la Resolución CRC 8308 de 2026.

13. GLOSARIO

A2P

Tráfico de mensajes de texto originado por una aplicación, plataforma o sistema y dirigido a personas.

ABD

Administrador de la Base de Datos de Portabilidad. Es el sistema que verifica que se cumplan las condiciones para generar el NIP.

CANAL DIGITAL EXCLUSIVO

Ruta digital específica para recibir solicitudes de terminación de contrato, con funcionamiento automatizado y reglas de visibilidad, identidad y trazabilidad.

CTLFSM

Comité Técnico de Lucha contra el Fraude en Redes de Servicios Móviles. Instancia consultiva liderada por la CRC para coordinar y hacer seguimiento a las medidas de prevención del fraude en voz y SMS.

CUN

Código Único Numérico que permite identificar y hacer seguimiento a solicitudes, PQR o trámites, según corresponda.

LISTA DNO

Lista de No Originación que contiene numeración que no debe utilizarse como identificador de una llamada saliente.

NIP

Número de Identificación Personal. Código numérico confidencial que sirve para autorizar y autenticar la portabilidad numérica.

OMV

Operador Móvil Virtual. Presta servicios móviles sin tener red propia, usando la infraestructura de otro operador.

OPERADOR DONANTE

Operador desde el cual sale el número móvil en un trámite de portabilidad.

OPERADOR RECEPTOR

Operador al que la persona quiere llevar su número móvil.

P2P

Tráfico de mensajes cortos de texto entre personas.

PAQUETE DE SERVICIOS

Oferta conjunta de dos o más servicios de comunicaciones que tiene beneficios por ser contratados en paquete.

PQR

Petición, queja o reclamo presentado por la persona usuaria ante el operador.

RECURSO DE APELACIÓN

Solicitud para que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) revise la decisión del operador.

RECURSO DE REPOSICIÓN

Solicitud para que el operador revise nuevamente su decisión.

ROAMING INTERNACIONAL

Uso de servicios móviles fuera del país, sujeto a condiciones, tarifas y activación aplicables.

SENDER ID

Recurso de identificación alfanumérico administrado por la CRC que identifica al responsable directo de los contenidos enviados mediante SMS A2P.

SMS

Servicio de mensajes cortos de texto.

VALIDADOR CENTRALIZADO

Persona jurídica encargada de administrar y verificar el proceso de validación de agentes, marcas y plantillas de contenido del ecosistema A2P.

RPU: HERRAMIENTAS PARA DECIDIR, EXIGIR TUS DERECHOS Y TOMAR EL CONTROL DE TUS SERVICIOS.



RPU

EN TUS MANOS



atencioncliente@crcom.gov.co



Atención al ciudadano
6013198300

Lunes a viernes de 8:30 a. m.
a 5:30 p. m. en horario continuo

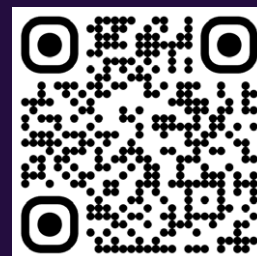


Asistente virtual

www.crcm.gov.co



CRCCol



www.crcm.gov.co