

Rad. 2026201697
Cod. 8000
Bogotá, D.C.

Radicado:	2026533282
Fecha:	2/10/2026 9:09:22 A. M.
Proceso:	8000 ANALÍTICA DE DATOS
Destino:	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Asunto:	POSIBLES INCUMPLIMIENTOS AL ARTÍCULO 2.1.8.4. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

Doctora
EDNA PAOLA BONILLA
Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
Correo electrónico: notificacionesjud@sic.gov.co

REF: Posibles incumplimientos al artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016

Respetada doctora Bonilla:

A partir del 1 de octubre de 2026 entraron en vigor las modificaciones introducidas al Régimen de Protección de Usuarios de Comunicaciones por la Resolución CRC 8171 de 2026 relativas a la facilitación para la terminación del contrato, contenidas en el artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Estas condiciones, son exigibles desde la fecha señalada para los operadores que presten servicios móviles. En la actualidad, los servicios móviles con modalidad pospago en los que rige un contrato son provistos por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A (en adelante CLARO), COLOMBIA MÓVIL S.A.S (en adelante TIGO), COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P BIC (en adelante MOVISTAR), PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP (en adelante ETB).

En el ejercicio de entender cómo se ha adoptado la regulación por parte de los operadores, hacemos el seguimiento a las mismas. Al respecto, recordemos algunos elementos que debe tener el señalado canal según el artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016

- Si el canal de cancelación está visible en la página de inicio del sitio web y en la pantalla principal de la aplicación de atención.
- Si el acceso se sitúa de manera destacada y con visibilidad de primer orden en la página de inicio o interfaz.
- Si el acceso en la web se presenta con una relevancia visual equivalente o superior a la de los canales dispuesto para la contratación de servicios.
- Si el acceso desde la aplicación del operador conserva simetría en visibilidad y facilidad de acceso con las opciones de visualización de consumos o de contratación de nuevos servicios.
- Si el acceso está segregado funcionalmente de los demás canales de atención general.
- Si el usuario puede completar la radicación en el mismo canal, sin ser remitido a una línea telefónica, una oficina, otra plataforma o un área de fidelización.
- Si no se piden documentos o requisitos adicionales a los previstos en la regulación.

- Si el sistema advierte que cancelar una línea móvil implica perder el número.
- Si al finalizar se entrega el Código Único Numérico (CUN) que acredita la solicitud.

En particular, en el monitoreo realizado la CRC ha encontrado diferentes prácticas respecto del canal digital exclusivo para cancelar el contrato. Para realizar dicho monitoreo se analizaron las páginas web de los señalados proveedores y sus aplicaciones de gestión. En las prácticas identificadas se encontraron las siguientes tipologías (las cuales están detalladas en el anexo adjunto a esta comunicación):

- Ausencia del acceso con visibilidad de primer orden en la página de inicio o interfaz principal del sitio web.
- Ausencia de visibilidad y facilidad de acceso con las opciones de visualización de consumos o de contratación de nuevos servicios desde la aplicación
- Situación en la que el chatbot remite a otro canal, y con ello, la no segregación funcionalmente de los otros canales de atención.
- Casos en los que la relevancia visual no es equivalente o superior a la de los canales dispuestos para la contratación de servicios en la página web
- Acceso al canal de terminación mediante incrustación en carruseles, botones o enlaces secundarios.

En consecuencia, esta Comisión considera procedente poner en conocimiento de esa Superintendencia los hechos descritos y el análisis realizado por esta Comisión con el fin de que, en ejercicio de las competencias conferidas en el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019 y en los artículos 1 y 13 del Decreto 4886 de 2011, evalúe la situación planteada y determine si los hechos descritos pudieran generar una afectación a los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Cordial saludo,

DIAZ SUAZA
FELIPE AUGUSTO

Firmado digitalmente por
DIAZ SUAZA FELIPE AUGUSTO
Fecha: 2026.10.02 09:14:37
-05'00'

FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA

Director Ejecutivo

Proyectado por: David Siervo/Luis Felipe Rojas/Germán Rodríguez

Revisado por: Juan Fernando Plazas

Aprobado por: Zoila Vargas Mesa

Anexo: ANEXO. Evidencias de posibles incumplimiento al artículo 2.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.