

LISTA DE CHEQUEO TERMINACIÓN DE CONTRATO SIN ENREDOS

La CRC actualizó el Régimen de Protección de Usuarios para garantizar que los ciudadanos ejerzamos efectivamente nuestros derechos, sin obstáculos al momento de finalizar un servicio. Esta medida **facilita la solicitud de terminación de contratos** de servicios fijos y móviles a través de un **canal digital exclusivo** del operador.



Esta lista de chequeo es la guía para prepararme, presentar la solicitud y hacer seguimiento a mi trámite de cancelación de contrato.



EL CANAL DIGITAL EXCLUSIVO ESTARÁ HABILITADO DESDE:



1 de octubre de 2026
para operadores móviles



1 de diciembre de 2026
operadores exclusivamente fijos

1. ANTES DE LA SOLICITUD

Antes de hacer la solicitud en el canal digital, confirmo lo siguiente para asegurar que tengo todo lo necesario para realizar mi trámite.

Conozco mi fecha de corte de facturación.

Tengo a la mano mi documento de identidad.

Conozco el número de contrato o cuenta del servicio que quiero cancelar.

Mi información de contacto (teléfono y correo) está actualizada ante el operador.

Tengo acceso al teléfono o correo para recibir mi código de seguridad (OTP).

Identifico si el canal de mi operador es un Chatbot o un correo electrónico.

Reviso si tengo pagos pendientes o deudas por financiación de equipos.

Verifico si tengo módems o decodificadores que debo devolver.

Tengo presente que, al cancelar mi servicio móvil, perderé mi número de teléfono.

2. AL PRESENTAR LA SOLICITUD

Sigo este proceso dentro del canal exclusivo de mi operador para asegurar que mi solicitud quede radicada correctamente.

Ubico el acceso al canal exclusivo en la página web, la App o mediante el código QR en la oficina física del operador.

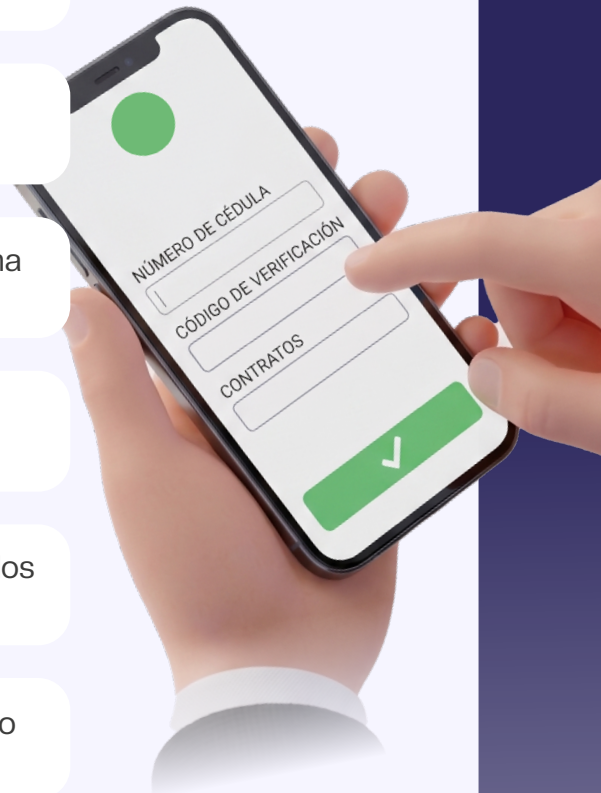
Accedo al canal digital exclusivo de mi operador e inicio la interacción.

Ingreso mi número de documento para que el sistema valide mi identidad de forma automática.

Digito el código de seguridad (OTP) que llega a mi celular o correo electrónico registrado.

Visualizo la lista de mis contratos activos, identificados cada uno con un numeral consecutivo.

Escribo el numeral del contrato específico que quiero terminar.



Confirmo mi decisión respondiendo "Sí" a la pregunta del sistema.

Acepto la advertencia sobre la pérdida definitiva de mi número de teléfono.

Informo el correo electrónico donde quiero recibir el soporte de mi trámite y la respuesta final.

Recibo en pantalla la confirmación inmediata de mi solicitud y mi número de radicado (CUN) asignado.

Recibo el correo electrónico de soporte con el mensaje de solicitud radicada y mi CUN.

Evito dejar de responder por más de 5 minutos para que la sesión no se cerrara por inactividad.

➔ MI DECISION ES RESPETADA

Durante el proceso, el operador debe limitarse estrictamente a recibir y procesar mi solicitud. En este canal no debo recibir propuestas de ofertas, promociones o gestiones dirigidas a mi retención en el servicio.



3. DESPUÉS DE RADICAR LA SOLICITUD

Verifico los pasos finales para confirmar que mi contrato terminó correctamente.

Consulto el estado de mi solicitud con el número de radicado (CUN) en los canales del operador.

Recibo la respuesta definitiva a mi trámite dentro de los 15 días hábiles siguientes a mi radicación.

Recibo la respuesta del operador en mi correo electrónico registrado.

Valido que, al ser aceptada mi solicitud, reciba el Certificado de Terminación con mis datos y la fecha de corte.

Si tengo equipos en préstamo (módem o decos), atiendo la visita de recogida o los entrego en el punto indicado.

Verifico en mi última factura que los cobros corresponden con la fecha de terminación del servicio.

Guardo el soporte de entrega de equipos y mi certificación final como prueba de finalización del contrato.

4. TENGA EN CUENTA

Conozco mis derechos y las condiciones de mi trámite para asegurar una terminación adecuada.

1

Sé que para que mi contrato termine en el próximo corte de facturación, debo radicar mi solicitud **al menos 3 días hábiles** antes de esa fecha. Si lo hago con menos tiempo, entiendo que la terminación del servicio será hasta el siguiente ciclo de facturación. ✓

2

Entiendo que si mi operador de internet fijo es un operador de menor tamaño, no está obligado a tener un canal digital exclusivo. En ese caso, sé que debo enviar mi solicitud al correo electrónico que el operador me informe. ✓

3

Tengo claro que al terminar el contrato no se eliminan las responsabilidades de saldos por pagar que tengo con el operador, como cargos de instalación y conexión válidos. ✓



4

Comprendo que al cancelar mi contrato de servicio móvil pierdo definitivamente mi número. Si mi intención es conservarlo, tengo dos opciones: pedir el **cambio de modalidad a prepago** o realizar la **Portabilidad Numérica** hacia otro operador. ✓

5

Mantengo mi teléfono y correo electrónico actualizados ante el operador. Sé que esto es fundamental para recibir la información relacionada con el trámite de terminación. ✓

6

Sé que el canal digital exclusivo es una nueva opción más directa y sencilla, pero también tengo claro que conservo mi derecho a solicitar la terminación a través de todos los medios de atención al usuario que el operador tenga disponible. ✓



¡Listo!

Con mi lista de chequeo a la mano, tengo la seguridad de que mi trámite está bien hecho y mis decisiones son respetadas.

¿Tiene dudas adicionales sobre sus derechos como usuario?

La Comisión de Regulación de Comunicaciones está para orientar a la ciudadanía. Si necesita más información sobre la aplicación de esta medida o el Régimen de Protección al Usuario (RPU), contáctenos a través de nuestros canales oficiales:

Portal Web: www.crcom.gov.co

Correo electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co

Línea gratuita nacional: 01-8000-919278

Redes sociales: @CRCCol



www.crcom.gov.co

