

PREGUNTAS FRECUENTES

SOBRE LA TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Resolución CRC 8171 de 2026

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expidió la **Resolución CRC 8171 de 2026** para modificar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios (RPU) contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016, con el objetivo de promover la aplicación y protección de sus **derechos como usuario de los servicios de comunicaciones**. Esta medida busca que usted pueda solicitar la terminación de su contrato de forma rápida y sin trámites innecesarios y les exige a los operadores contar con **un canal digital exclusivo** para la solicitud de terminación de contratos.

Este documento de preguntas frecuentes resuelve de forma clara y sencilla las dudas que tenga al momento de solicitar la cancelación de sus servicios. Usted puede navegar este documento a través de las preguntas organizadas en las siguientes secciones:

¿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.crccom.gov.co

Correo electrónico: atencioncliente@crccom.gov.co

Línea gratuita nacional: 01-8000-919278

Redes sociales: @CRCCol



www.crccom.gov.co

FAQ 1

ALCANCE DE LA MEDIDA

¿En qué consiste la nueva medida sobre terminación de contratos?

Es una regulación que garantiza que usted pueda cancelar sus servicios de comunicaciones de forma rápida, sencilla y sin trámites innecesarios. Para lograrlo, se exige a los operadores crear un canal digital exclusivo (Chatbot) que facilite el proceso de terminación de contratos.

¿Quién puede solicitar la terminación del contrato?

La solicitud debe ser realizada por el usuario que celebró el contrato. Por seguridad, el canal digital cuenta con mecanismos para validar su identidad y asegurar que nadie más realice el trámite en su nombre.

¿Esto significa que puedo terminar mi contrato por este canal?

Sí. La medida garantiza que exista un canal digital exclusivo diseñado específicamente para recibir solicitudes de terminación de contratos de manera automatizada.

¿Puedo seguir usando la línea telefónica o las oficinas físicas?

Sí. El nuevo canal digital es una opción adicional para facilitar el trámite, pero usted conserva el derecho de solicitar la terminación a través de la línea de atención telefónica o cualquier otro medio de atención del operador.

¿A partir de qué fecha puedo usar el canal digital exclusivo para cancelar?

Podrá hacer uso a partir del **1 de octubre de 2026** si cuenta con servicios móviles o servicios empaquetados con su operador. Y a partir del **1 de diciembre de 2026** si su operador presta servicios fijos únicamente.

¿Todos los operadores deben contar con este canal digital exclusivo?

No todos los operadores tienen esta obligación. La norma establece una regla diferencial para los operadores con menos de 30.000 accesos: quienes deben garantizar el derecho a la terminación del contrato a través de una dirección de correo electrónico específica para este trámite.

FAQ2

FUNCIONAMIENTO DEL CANAL

¿Qué es el canal digital exclusivo?

Es una herramienta de autogestión, tipo Chatbot, que los operadores deben tener **disponible las 24 horas, los 7 días de la semana**. Debe ser gratuito y funcionar en aplicaciones de mensajería de uso mayoritario en el país o en alguna que el operador utilice para la prestación de sus servicios.

¿Cómo encuentro y accedo a este canal?

El acceso a este canal debe estar situado de manera visible en la página web del operador, en la interfaz principal de su aplicación móvil y en todos los espacios digitales de atención al usuario. De igual manera, los operadores con oficinas físicas deben instalar un código QR visible que permita el acceso al canal.

¿Cómo se valida la identidad en el canal digital exclusivo?

El sistema validará su número de documento y enviará un código de seguridad (OTP) a su celular o correo electrónico registrado. Deberá ingresar ese código en el chat para autenticarse.

¿Cuál es el paso a paso dentro del canal digital exclusivo?

Valide su identidad, luego verifique los contratos asociados a su nombre que el sistema le despliega y seleccione el numeral del contrato que desea finalizar. Finalmente, confirme su decisión respondiendo a la pregunta de si está seguro de terminar dichos servicios y suministre el correo electrónico donde desea recibir el soporte de radicación y la respuesta definitiva.

¿Qué soportes me entrega el sistema al finalizar?

De inmediato verá en pantalla la confirmación de recepción y su número de radicado (CUN). Además, recibirá un correo electrónico con estos mismos datos. Se recomienda guardar estos soportes.

¿Cuánto tiempo tiene el operador para darme la respuesta definitiva?

El operador debe responder en **máximo 15 días hábiles**. La decisión se enviará al correo electrónico proporcionado en la solicitud o al registrado en el contrato. Es importante que tenga su información de contacto actualizada ante el operador.

FAQ

CONDICIONES COMPLEMENTARIAS

¿Pueden hacerme ofertas mientras intento cancelar en el canal digital?

No. La norma prohíbe taxativamente que los operadores le hagan ofertas, promociones o gestiones de retención durante el flujo del canal digital exclusivo. La interacción debe ser solo para procesar su solicitud de terminación.

¿El operador puede llamarme después para intentar que me quede?

Sí, una vez haya finalizado su interacción en el canal digital exclusivo y le haya enviado el número de radicado (CUN), el operador podrá contactarlo para ofrecerle nuevas condiciones de servicios y beneficios de fidelización, como promociones y ofertas. Este contacto debe realizarse a través de otros canales de atención.

¿Terminar el contrato significa que ya no debo pagar saldos pendientes?

No. La terminación del contrato no elimina los saldos o cargos pendientes por condiciones aceptadas previamente. Además, para que la terminación proceda, usted **debe estar al día** con el pago del valor por conexión o instalación, cuando aplique.

¿Cómo debo entregar los equipos que son propiedad del operador?

El operador deberá recoger los elementos sin ningún tipo de cobro ni obstrucción a la terminación del contrato. Si usted, como usuario, no atiende la visita programada para la recolección de los equipos, deberá entregarlos directamente en el centro de atención que le indique el operador.

¿Qué debe contener la respuesta del operador a mi solicitud de terminación?

Si es aceptada, debe adjuntar la certificación de terminación efectiva del contrato. Si es rechazada, debe justificar obligatoriamente las razones jurídicas, técnicas o económicas de la decisión.

¿La terminación del contrato será inmediata?

No. Lo que es inmediato es la radicación de su solicitud y la asignación del CUN, que el canal digital le confirmará. Sin embargo, el operador cuenta con hasta 15 días hábiles para emitir la respuesta definitiva sobre su solicitud de terminación de contrato.

FAQ 4

INFORMACIÓN ADICIONAL

¿Qué pasa con mi número de celular si cancelo el contrato móvil?

La terminación del contrato móvil **implica la pérdida de su número**. Si usted desea conservarlo, no solicite terminación de contrato, sino una modificación para pasar a prepago o realizar un proceso de portabilidad numérica hacia otro operador.

¿Si cancelo mi contrato móvil pospago paso automáticamente a prepago?

No. El cambio de pospago a prepago es una modificación del contrato y no una terminación. Evite usar el canal exclusivo de cancelación, ya que esto causaría la pérdida definitiva de su número; en su lugar, realice la solicitud a través de los canales habituales de atención para modificación de planes.

Si tengo varios servicios con el mismo operador, ¿puedo cancelar solo uno?

Sí, pero al ser una modificación del plan y no una terminación de contrato, este trámite debe realizarse a través de los canales de atención habilitados para modificaciones en los servicios y **no en el canal exclusivo**. Al solicitarlo, el operador debe informarle de inmediato las nuevas condiciones y tarifas del servicio.

¿Esta medida aplica para servicios prepago?

No. Los operadores que suministren sus servicios exclusivamente bajo la modalidad prepago están exceptuados de la obligación de disponer canales digitales para este trámite.

¿El operador puede terminar mi contrato sin que yo lo pida?

Solo en tres casos: por falta de pago (incumplimiento), por vencimiento del plazo o por una imposibilidad técnica justificada. Si es por imposibilidad técnica, el operador debe explicarle y demostrarle detalladamente por qué no puede seguir prestando el servicio.

¿Cómo hago la solicitud de terminación por correo si mi operador no debe tener canal exclusivo?

Para operadores con menos de 30.000 accesos, envíe su solicitud al correo electrónico que el proveedor haya dispuesto para este fin, desde el correo registrado ante el operador, indicando el número de contrato que pretende finalizar. El operador tendrá 15 días hábiles para responder.



PREGUNTAS FRECUENTES

SOBRE LA TERMINACIÓN DE CONTRATOS

