

EL DÍA QUE LAURA REVISÓ SUS SERVICIOS

Laura tiene internet en casa y una línea móvil. Al revisar su factura, se pregunta si realmente entiende qué está pagando y **qué opciones tiene para:**



• **Cambiar de plan**



• **Cancelar contrato**

Con la Resolución CRC 8171 de 2026, se adoptan nuevas medidas para que los usuarios tengan **más claridad en la facturación, menos barreras para cancelar servicios y mejores condiciones** para comparar y decidir.



**EL RPU SE ACTUALIZA PARA QUE
DECIDA CON MÁS INFORMACIÓN**

¿ENTIENDO QUÉ ESTOY PAGANDO?

Laura paga internet fijo y celular en un mismo paquete.
Antes veía un valor global y no siempre sabía cuánto correspondía a cada servicio.

DESDE EL 1 DE JULIO DE 2026



QUÉ CAMBIA

En paquetes fijo-móvil, la factura y el comparador web del operador deben mostrar con más claridad el valor de cada servicio dentro del paquete.



QUÉ PUEDE REVISAR LAURA

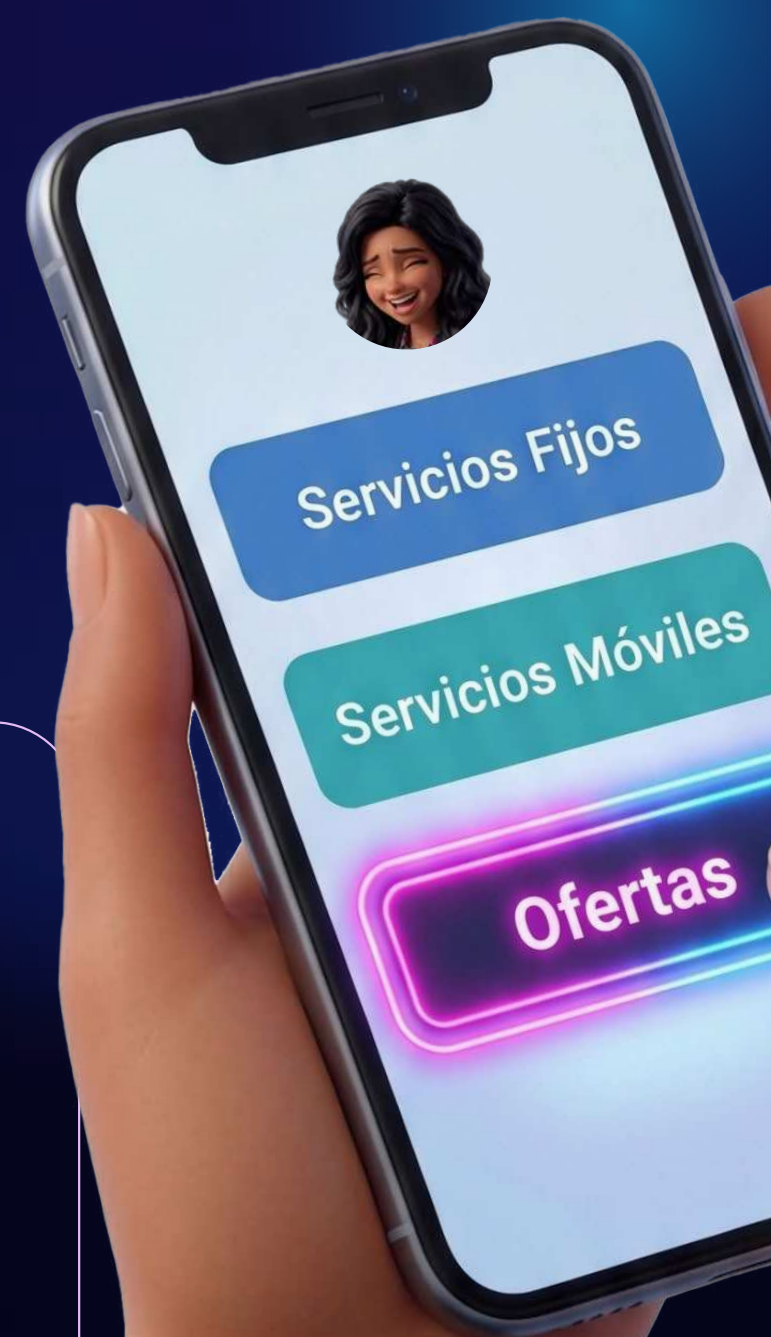
- Qué servicios hacen parte del paquete.
- Cuánto paga por el servicio fijo.
- Cuánto paga por el servicio móvil.
- Ahora que sabe cuánto paga por cada servicio, puede comparar mejor con otras ofertas.



LO QUE NO SIGNIFICA

No significa que los planes cambien de precio ni que el usuario deba modificar su servicio.

La clave ahora es más claridad para decidir.



¿TERMINAR O MODIFICAR UN CONTRATO ES LO MISMO QUE PORTAR UN NÚMERO?

NO

Cada trámite tiene un propósito distinto. Por eso, antes de tomar una decisión, Laura debe identificar qué necesita hacer y qué condiciones aplican.

SI QUIERE CANCELAR EL CONTRATO

Podrá solicitar la terminación del servicio a través de un canal digital automático y exclusivo, sin pasos innecesarios ni barreras que dificulten su decisión.

1

SI QUIERE CONSERVAR SU NÚMERO

No debe cancelar la línea móvil. Debe solicitar la portabilidad o la modificación del servicio, según lo que necesite.

2

SI QUIERE QUITAR UN SERVICIO DEL PAQUETE

No debe asumir que tiene que cancelar todo el contrato. Puede consultar si es posible modificar el plan o ajustar los servicios contratados.

3

SI QUIERE REGRESAR AL OPERADOR ANTERIOR

Después de portar su número, deberá esperar al menos 30 días calendario antes de solicitar una nueva portación hacia el operador anterior.

4

LA CLAVE ES QUE LAURA ELIJA EL
TRÁMITE CORRECTO Y CONOZCA
SUS DERECHOS ANTES DE ACTUAR.

DESDE CUÁNDO APLICAN ESTAS MEDIDAS

La Resolución 8171 entra en vigencia por etapas.
Laura debe saber qué trámite necesita y desde
cuándo aplica cada cambio.



1 JULIO

FACTURAS MÁS CLARAS EN PAQUETES FIJO-MÓVIL

Cada servicio deberá aparecer con su
valor por separado para que el usuario
sepa qué paga y pueda comparar mejor.



1 SEPT.

PORTABILIDAD

Si un usuario porta su número y quiere
regresar al operador anterior, deberá
esperar al menos 30 días calendario.



1 OCT. MÓVILES



1 DIC. OPERADORES SOLO FIJOS

TERMINACIÓN DE CONTRATOS EN CANAL DIGITAL EXCLUSIVO

Los operadores deberán contar con el
canal digital exclusivo (tipo chatbot),
automático y sin barreras para solicitar
la terminación del contrato de servicios
móviles y fijos.



**ANTES DE REALIZAR CUALQUIER
TRÁMITE, LAURA DEBE REVISAR SUS
OPCIONES, LAS CONDICIONES DE SU
SERVICIO Y LA FECHA EN LA QUE APLICA
CADA MEDIDA.**