

# TERMINAR UN CONTRATO

## AHORA ES MÁS SENCILLO

La CRC actualizó el Régimen de Protección del Usuario para facilitar la solicitud de terminación de contratos de servicios de comunicaciones, con una ruta de atención más clara y un canal digital exclusivo.

Garantizamos que los usuarios cuenten con un canal digital exclusivo para solicitar la terminación de sus servicios.

Ejerciendo su derecho a elegir con total autonomía, sin interrupciones ni pasos innecesarios.



**SIEMPRE DISPONIBLE**

Gratis 24 horas  
7 días de la semana



**SIN ENREDOS**

Fácil acceso  
Autogestionado



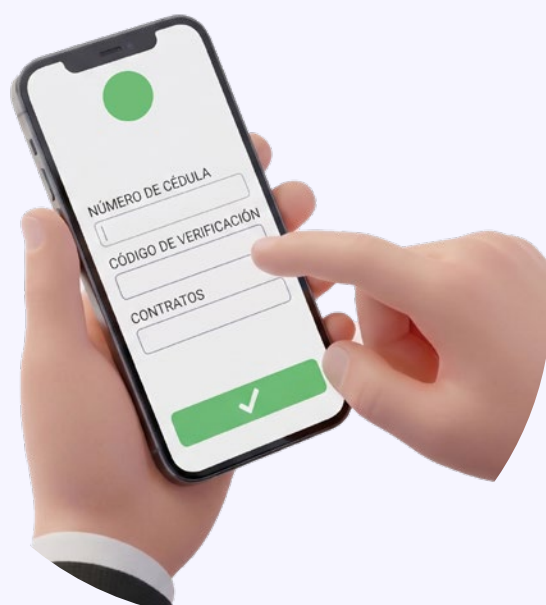
**SIN PRESIONES**

Sin ofertas  
Sin retención

## RUTA DE ATENCIÓN

### 1 ACCEDA E IDENTIFÍQUESE

- ➔ Ingrese al canal exclusivo de su operador e identifíquese con su número de documento.
- ➔ Por su seguridad, recibirá un **código único (OTP)** en su celular o correo; ingréselo para validar su identidad.



### 2 SELECCIONE EL CONTRATO

- ➔ El sistema le mostrará inmediatamente la lista de sus contratos activos numerados (1, 2, 3...). Para continuar, usted solo deberá **responder con el número consecutivo** que corresponda al contrato que desea terminar.



**Sin más pasos innecesarios su solicitud quedará radicada de inmediato.**

### 3 CONFIRME LA CANCELACIÓN

- ➔ Confirme su decisión respondiendo **'Sí'** o **'No'** a la pregunta del sistema.

**Importante:** Si su servicio es móvil, el sistema le recordará que con la terminación perderá su número; asegúrese de estar de acuerdo antes de confirmar.

### 4 FINALICE SU SOLICITUD

- ➔ Indique el correo donde desea recibir su **número de radicado (CUN)** y la respuesta a su solicitud. Guarde este número CUN, que confirma el registro de su solicitud ante el operador.

## INFORMACIÓN IMPORTANTE



Evite facturas adicionales presentando su solicitud **3 días hábiles antes** de su fecha de corte. Si lo hace después, el trámite se procesará para el siguiente ciclo de facturación.



Terminar el contrato **no elimina sus responsabilidades**. Debe pagar saldos pendientes, cargos de instalación válidos y realizar la devolución de los equipos que sean propiedad del operador.



La terminación del contrato móvil implica la **pérdida de su número**. Si desea mantenerlo, debe gestionar un trámite diferente como la portabilidad o modificación de su servicio.



El operador tiene **15 días hábiles para responder** su solicitud; si acepta, enviará la certificación de terminación; si rechaza, deberá explicar detalladamente la decisión.

**¿Desde cuándo podrá usar este canal?**

**Desde 1 de octubre, 2026**  
En operadores de servicios móviles

**Desde 1 de diciembre, 2026**  
En operadores exclusivamente de servicios fijos.



**MÁS CLARIDAD, MÁS TRAZABILIDAD Y UNA RUTA MÁS SIMPLE PARA TERMINAR SUS CONTRATOS.**

*Este material es pedagógico e informativo. No reemplaza la normativa aplicable ni la jurisprudencia vigente.*