



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de los Usuarios - Fase I

Documento de respuesta a comentarios

Diseño Regulatorio

Marzo de 2026

Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de los Usuarios - Fase I

Respuestas a comentarios realizados a la propuesta regulatoria

De conformidad con el Decreto 1078 de 2015¹, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados a la propuesta regulatoria derivada del proyecto «Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de los Usuarios - Fase I», publicada el día 22 de diciembre de 2025 en el sitio web de esta Comisión, con un plazo para comentarios hasta el 20 de enero de 2026.

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones o sugerencias por parte de los siguientes agentes:

REMITENTE	ABREVIATURA
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones	ANDESCO
Asociación de Operadores de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia	ASOTIC
Comunicación Celular S.A. – Comcel S.A.	COMCEL
Colombia Móvil S.A.	TIGO
Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC	TELEFÓNICA
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.	ETB
Erika Viviana Vega Acevedo	Erika Viviana Vega Acevedo
Liwa SAS ESP	LIWA
Partners Telecom Colombia S.A.S	PTC
Superintendencia de Industria y Comercio	SIC

Asimismo, de manera extemporánea se recibieron comentarios de la Universidad Externado de Colombia² y del ciudadano Cristian Camilo Cantillo³, los cuales, si bien no serán objeto de una respuesta puntual en el presente documento, fueron revisados como parte de los análisis que adelantó la Comisión para la estructuración de la decisión final a ser adoptada en el marco del presente proyecto regulatorio.

Para facilitar la comprensión de este documento, la CRC presenta exclusivamente los apartes de cada comentario en donde se hacen propuestas, observaciones y cuestionamientos puntuales frente al proyecto de regulación sometido a discusión, los cuales se responden agrupados por temas. Lo anterior sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, que se encuentran publicados en la página web de esta Comisión⁴.

¹ Decreto 1078 de 2015, «Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones», Artículo 2.2.13.3.2. (Publicidad de proyectos de regulaciones) compilatorio del Artículo 9° del Decreto 2696 de 2004.

² Comunicación recibida el 21 de enero de 2026.

³ Comunicación recibida el 12 de febrero de 2026.

⁴ CRC. Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de los Usuarios - Fase I. Interacción 1. Consultado en <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-7-10>

Por otro lado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.5. del Capítulo 30 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución SIC 44649 de 2010, esta Comisión diligenció el cuestionario expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo pueden tener incidencia sobre la libre competencia en los mercados.

En observancia de lo definido en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, el artículo 2.2.2.30.8. del Decreto 1074 de 2015 y la mencionada Resolución SIC, el 21 de enero de 2026, la CRC envió a la SIC el proyecto regulatorio con su respectivo documento soporte, incluyendo los demás documentos y archivos publicados junto con la propuesta, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por la CRC.

En ese sentido, dicha Superintendencia mediante comunicación identificada con el radicado SIC No. 26-20918-5 del 5 de febrero de 2026, rindió concepto sobre el proyecto regulatorio publicado y, con ocasión de esto, emitió las siguientes recomendaciones:

«5. RECOMENDACIONES Por las razones expuestas, se recomienda a la CRC:

- En relación con el artículo 3 del proyecto: Revisar la redacción propuesta del artículo con el fin de mantener una definición abierta y neutral del paquete de servicios, que no condicione su existencia a la concesión de reducciones tarifarias o mejoras técnicas específicas.
- En relación con el artículo 6 del proyecto: i) Considerar permitir a los PRST adaptar UNO de sus canales que existen actualmente para que sea el canal exclusivo de cancelaciones, exigiendo el cumplimiento de las reglas definidas en el mencionado artículo.
- En relación con el artículo 11 del proyecto: i) Aclarar que la prohibición de la portación hasta los 30 días calendario siguientes aplica ÚNICAMENTE hacia el operador donante. (...)»

Al respecto, debe decirse que, con fundamento en el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, la CRC se pronunció puntualmente frente a cada una de las recomendaciones en la parte motiva del acto administrativo por medio del cual se adopta la respectiva decisión.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 3 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

CONTENIDO

1. Comentarios generales	5
2. Comentarios a la propuesta	9
2.1. Sobre las medidas asociadas a la Situación 1: Creación de un canal digital exclusivo para la recepción de solicitudes de terminación de contratos.....	9
2.2. Sobre las medidas asociadas a la Situación 2: Obligación de desglosar en la factura el valor individual de cada servicio (fijo y móvil) en los paquetes de servicios fijos y móviles	27
2.3. Sobre las medidas asociadas a la Situación 3: Prohibición a operadores con espectro para IMT y que presten servicios fijos y móviles de realizar ofertas dirigidas a usuarios de operadores móviles virtuales o de operadores que no presten servicios fijos y móviles	31
2.4. Sobre las medidas asociadas a la Situación 4: Deber a cargo del ABD de verificación del transcurso de 30 días desde la última portación en la que el operador que ahora actúa como receptor obró como operador donante.....	39
2.5. Sobre las medidas de simplificación	41
2.6. Sobre la vigencia de las medidas regulatorias.....	46
2.7. Sobre otros comentarios	49

Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de los Usuarios - Fase I

Respuestas a comentarios realizados a la propuesta regulatoria

1. Comentarios generales

COMCEL

En sus comentarios, **COMCEL** manifiesta que, aunque reconoce y valora el propósito de la Comisión de reforzar la protección de los usuarios y de reaccionar oportunamente frente a cambios recientes del sector –incluida la reconfiguración del mercado asociada a la integración TIGO–UNE y MOVISTAR–, considera que el proyecto, tal como fue diseñado y tramitado, suscita preocupaciones procedimentales y metodológicas relevantes. En criterio del operador, dichas preocupaciones inciden en la calidad del análisis que soporta la intervención y, en particular, en la adecuada acreditación de la necesidad y proporcionalidad de las medidas propuestas, en atención a su alcance transversal y a los impactos que generan sobre la industria.

En esa línea, **COMCEL** señala que el plazo concedido para la consulta pública fue especialmente reducido frente a la amplitud, complejidad y alcance de las modificaciones planteadas al RPU. A su juicio, el término otorgado no permitió que los PRST y demás interesados desarrollaran un examen técnico, detallado y suficientemente sustentado de los efectos regulatorios sobre procesos operativos, comerciales, tecnológicos y de atención al usuario. En consecuencia, ese operador estima que ello limita la participación efectiva y desatiende el espíritu que orienta la metodología del Análisis de Impacto Normativo (AIN), en la medida en que una discusión informada requiere tiempos razonables para la evaluación de impactos y la formulación de observaciones robustas.

Adicionalmente, **COMCEL** sostiene que el proyecto habría concentrado en un único ejercicio varias fases que, conforme a buenas prácticas regulatorias y a la propia lógica del AIN, deberían desarrollarse de forma diferenciada y progresiva. Indicó que en el documento soporte se presentan de manera integrada el diagnóstico, el árbol del problema, la identificación de situaciones problemáticas, la evaluación de alternativas y la formulación de la propuesta, sin una delimitación clara entre etapas ni instancias intermedias de validación y retroalimentación sectorial. Desde su perspectiva, esa aproximación dificulta discernir qué problemáticas corresponden a falencias estructurales del RPU y cuáles se relacionan con riesgos excepcionales y coyunturales derivados del proceso de integración entre TIGO y MOVISTAR, con el riesgo de convertir respuestas focalizadas en obligaciones generales sin suficiente sustento.

Finalmente, **COMCEL** enfatizó que la aplicación simétrica de medidas no tendría en cuenta diferencias sustanciales entre operadores inmersos en procesos de integración –con migraciones, unificación de plataformas y cambios profundos en modelos de atención– y aquellos que no enfrentan ese tipo de situaciones. En tal sentido, ese operador señala que, pese a no ser parte de la integración TIGO–MOVISTAR, se le impondrían nuevas cargas significativas, sin una relación proporcional con los beneficios esperados en mitigación de riesgos o protección al usuario.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 5 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

TELEFÓNICA

Argumenta que el marco regulatorio sufre de un grave estancamiento, debido a que su núcleo dogmático no ha cambiado sustancialmente desde la Resolución CRT 1732 de 2007. La compañía sostiene que la regulación vigente mantiene un enfoque ex-ante detallado y dirige la relación operador-usuario desde la etapa precontractual, pasando por la venta, la ejecución, la facturación, hasta la terminación del servicio. Adicionalmente, sostiene que se mantienen obligaciones diseñadas para un mercado de telefonía fija y voz móvil que ya no refleja la realidad del ecosistema digital actual.

Señala que el proyecto omite la competencia directa entre proveedores de servicios Over-The-Top (OTT), la cual constituye la mayor distorsión en el mercado. En particular, menciona que, mientras los operadores deben cumplir con un Régimen de Protección al Usuario (RPU) de más de 1.200 páginas, reportar indicadores de calidad, mantener oficinas físicas, prestar atención 24/7 por medio de la línea telefónica y aportar a los fondos del sector, los servicios OTT ofrecen prestaciones funcionalmente equivalentes sin estar sujetos a cargas regulatorias ni contribuir con recursos para el sector.

La compañía señala que, de acuerdo con los comentarios al proyecto de simplificación, soportados por los estudios de *Analysis Mason*, la estricta regulación de los SMS es pesada y obsoleta. Por el contrario, los servicios OTT operan en un vacío normativo. Esta asimetría no solo genera ineficiencias, sino que también vulnera el principio de neutralidad tecnológica y competencia leal.

Por otra parte, sostiene que la propuesta de la CRC incurre en un paternalismo regulatorio al ignorar que el usuario digital actual ya cuenta con herramientas de información y autogestión que lo empoderan. La compañía critica que se mantengan requisitos formales y regulaciones excesivas en trámites como la facturación y la terminación de contratos, propios de una era analógica, lo cual frena la innovación en la experiencia del cliente y limita la eficiencia operativa que la digitalización y la automatización deberían facilitar de forma natural.

Propone que la simplificación normativa no se limite a eliminar artículos obsoletos, sino que implique un cambio profundo de filosofía bajo el esquema de Mejora Regulatoria. El operador insta a la CRC a evolucionar hacia un marco normativo que refleje la realidad tecnológica actual, reduzca costos de cumplimiento innecesarios y promueva una competencia efectiva que proteja los derechos de los usuarios sin asfixiar la operación de las empresas.

La solicitud central radica en migrar de un modelo de reglas que dictan rígidamente cómo debe ser cada interacción hacia una regulación basada en principios como la información, la transparencia y la libre elección. Según la compañía, este enfoque eliminaría la duplicidad de cargas con el Estatuto del Consumidor y otorgaría a los operadores la flexibilidad necesaria para diseñar mecanismos de atención más eficientes, evitando que la norma detalle procesos que ya están cubiertos por principios generales de consumo.

Asimismo, **TELEFÓNICA** enfatiza la necesidad de eliminar cargas y barreras obsoletas vinculadas a servicios en declive (como SMS o larga distancia) y exigencias de presencialidad en un entorno ya digitalizado. La empresa argumenta que estas regulaciones drenan recursos técnicos y financieros que deberían invertirse en infraestructura. Citando estudios de NERA Economic Consulting, señala que una desregulación efectiva podría liberar inversiones masivas y generar un impacto positivo multimillonario en el PIB al permitir que el capital se enfoque en el despliegue de redes.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 6 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

Finalmente, aboga por un enfoque de libertad de mercado donde la competencia dinámica sea la que discipline la calidad del servicio, dejando la intervención regulatoria únicamente para casos de fallas de mercado comprobadas.

Respuesta CRC

Frente a las observaciones de tipo metodológico formuladas por **COMCEL**, se debe precisar, en primer lugar, que el proyecto sí agotó las etapas exigidas por la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN). En particular, el documento soporte publicado para comentarios integró, de manera completa, el diagnóstico y caracterización del problema, la identificación de situaciones problemáticas, la formulación de alternativas, su evaluación y la propuesta regulatoria resultante, de modo que los interesados contaron con los elementos sustantivos necesarios para pronunciarse sobre la necesidad, idoneidad y proporcionalidad de las medidas. La decisión de presentar estas etapas en un documento consolidado no equivale a omitirlas, sino que responde a una determinada forma de exposición y por lo tanto no puede considerarse un déficit metodológico, pues la secuencia analítica y la justificación de la intervención se encuentran desarrolladas y son verificables en el documento soporte publicado.

En relación con el plazo de la consulta pública, la Comisión reconoce que el proyecto tiene un alcance relevante y que la participación informada demanda esfuerzos técnicos significativos por parte del sector. No obstante, se debe resaltar que la intervención por parte del regulador requería inmediatez, no solo por la reconfiguración del mercado asociada a la integración TIGO-UNE y MOVISTAR, sino también por condiciones operativas y comerciales del sector que venían evidenciando afectaciones en el ejercicio material de derechos de los usuarios, como se explicó en el documento soporte al describir el problema abordado y sus causas.

En todo caso, la Comisión recuerda que esta forma de estructurar el proyecto no fue sorpresiva para el sector. Desde la segunda modificación de la Agenda Regulatoria 2025–2026⁵, publicada en agosto de 2025, la CRC anticipó expresamente que el proceso se desarrollaría mediante la publicación de un documento consolidado que integraría las distintas etapas del Análisis de Impacto Normativo previstas en su Política de Mejora Regulatoria. Esta decisión respondió a la necesidad de contar con una intervención oportuna frente a las condiciones del mercado, manteniendo al mismo tiempo una comunicación transparente y anticipatoria sobre el desarrollo del proyecto y el esquema de discusión que se adelantaría. De esta manera, los agentes conocieron con antelación el enfoque metodológico adoptado y la forma en que se surtirían las instancias de participación.

Finalmente, frente a la inquietud sobre la aplicación simétrica de las medidas, se recuerda que una vez la integración referida fue aprobada sujeta a condicionamientos, resulta imprescindible evitar un escenario en el que el marco regulatorio genere asimetrías injustificadas entre competidores, otorgando cargas o beneficios diferenciales sin una razón suficiente asociada al interés general. La adopción de reglas semejantes para los agentes que compiten en condiciones comparables busca preservar la coherencia regulatoria, prevenir distorsiones derivadas de tratamientos dispares y asegurar que la protección del usuario no dependa del tipo de operador, sino del estándar mínimo de garantías exigible en el mercado.

⁵ Modificación de Agenda Regulatoria CRC 2025-2026. Disponible en: <https://www.crcom.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Modificaci%C3%B3n%2025%20Agenda%20Regulatoria%20CRC%202025%20%E2%80%932026/modificacion-2-agenda-regulatoria-crc-2025-2026.pdf> p. 6.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 7 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

Finalmente, la Comisión considera necesario aclarar que el proyecto se desarrolla en dos fases y que, por tanto, en la Fase 2 podrán abordarse tanto temáticas ya identificadas, como también aspectos adicionales que surjan de los comentarios recibidos.

En relación con la observación de **TELEFÓNICA** relativa a la necesidad de actualizar el régimen de protección de usuarios, esta Comisión recuerda que parte del RPU se consolidó a lo largo de diferentes intervenciones regulatorias, lo cual conlleva a que este contenga medidas pensadas para determinados servicios y entornos tecnológicos. Precisamente, este proyecto de RPU parte de la identificación de brechas estructurales que afectan la comprensión de las condiciones del servicio, la comparabilidad real de ofertas y la efectividad del ejercicio de derechos en la interacción cotidiana entre usuarios y PRST. En esa medida, el enfoque del proyecto no es conservar por inercia un modelo analógico, sino intervenir allí donde se ha evidenciado que, pese a la existencia formal de reglas, persisten fricciones y asimetrías informativas que impiden que los derechos se materialicen con oportunidad y eficacia.

Sobre la asimetría regulatoria que **TELEFÓNICA** atribuye a la competencia con servicios Over-The-Top (OTT), la Comisión entiende la preocupación sectorial, pero precisa que el alcance del RPU responde al marco de competencias y a la naturaleza jurídica de los servicios regulados. El proyecto no desconoce el fenómeno OTT ni su incidencia competitiva, sin embargo, la respuesta regulatoria debe construirse con sujeción a los mandatos legales, a la delimitación de sujetos obligados y a instrumentos adecuados para cada categoría de servicio. Por ello, la Comisión ha previsto que en la Fase 2 se abordarán temáticas adicionales asociadas a la evolución del ecosistema digital, incluyendo reglas del RPU aplicables a PCA e IT y, de manera progresiva, ajustes relacionados con el progreso de la digitalización y la simplificación regulatoria, de modo que el marco avance hacia una mayor coherencia frente a la realidad tecnológica sin sacrificar la protección efectiva del usuario.

En cuanto a la crítica sobre un supuesto 'paternalismo regulatorio' y la idea de que el usuario digital ya cuenta con herramientas suficientes de autogestión, la Comisión considera necesario diferenciar entre disponibilidad de herramientas y efectividad real de tales mecanismos para asegurar el ejercicio de los derechos de los usuarios. La evidencia presentada en el documento soporte muestra que subsisten situaciones problemáticas en múltiples dimensiones de la relación PRST–usuario (información, trazabilidad, comparabilidad, atención y terminación de contratos, entre otros) que no se solucionan únicamente por la existencia de canales digitales o por la mayor familiaridad tecnológica de una parte de la población. Además de lo anterior, debe anotarse que las disposiciones e instrumentos del RPU debe ser de carácter inclusivo en el sentido de que no todos los usuarios tienen las mismas capacidades, conectividad o alfabetización digital. Por ello, las obligaciones propuestas buscan asegurar un piso mínimo de información clara, transparente y verificable y herramientas de fácil utilización, de modo que se promuevan las decisiones informadas y se reduzcan los costos de transacción y las barreras de salida, sin impedir que los operadores innoven en experiencia del cliente, siempre que respeten los estándares de protección establecidos en la regulación.

Respecto del comentario en el que sugiere a esta Comisión migrar hacia un enfoque más basado en principios, la Comisión coincide en que la mejora regulatoria requiere evolucionar hacia esquemas más simples y funcionales, sin embargo, ello no implica renunciar a reglas específicas cuando son necesarias para corregir problemas concretos, prevenir prácticas que afecten el ejercicio de los derechos o garantizar condiciones mínimas de comparabilidad. En sectores con alta complejidad de planes, paquetes, promociones y mecanismos de retención, un marco puramente principialista puede resultar insuficiente para reducir asimetrías informativas y para asegurar cumplimiento homogéneo entre

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 8 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

agentes. En ese sentido, el nivel de detalle de ciertas medidas se explica por un criterio de eficacia, de modo que no se trata de regular sin un propósito, sino de diseñar obligaciones operativas que permitan que los principios de transparencia, autonomía del usuario y libre elección se traduzcan en resultados observables para el usuario.

En relación con la eliminación de cargas vinculadas a servicios en declive y a exigencias de presencialidad, la Comisión reitera que el proyecto se concibe por fases precisamente para ordenar prioridades, asegurar consistencia técnica y permitir ajustes graduales. Así, en la Fase 2 se abordará, entre otros aspectos, el análisis de simplificación en la regulación de SMS y asuntos adicionales en materia de profundización de la digitalización del RPU, de forma que la actualización no se limite a modificar de manera superficial disposiciones regulatorias vigentes, sino que se avance hacia un marco más coherente con el entorno actual. Este enfoque permite, además, balancear costos de cumplimiento y beneficios para los usuarios, evitando cambios abruptos que puedan generar vacíos de protección o riesgos y problemas de implementación.

Finalmente, frente a la idea de que la competencia por sí sola debería disciplinar la calidad del servicio y que la intervención solo procede ante fallas de mercado comprobadas, la Comisión precisa que, en primer lugar, no toda la regulación que expide la CRC debe ser desarrollada bajo el enfoque de regulación por mercados –en el que sí se identifican fallas de mercado que justifican o ameritan una intervención– pues existen diversas materias en las que la intervención regulatoria no está atada a la identificación de una falla de mercado, como lo es precisamente el RPU. En efecto, el proyecto parte justamente de la constatación de situaciones problemáticas persistentes que afectan el ejercicio efectivo de derechos de los usuarios y que, por su naturaleza, no necesariamente coinciden con una falla de mercado. En esa lógica, la intervención propuesta no pretende asfixiar la operación ni impedir la innovación, sino que busca elevar el estándar de transparencia y efectividad del régimen, lo que, a su vez, permite que la competencia entre operadores se desarrolle sobre bases más claras, comparables y confiables, fortaleciendo simultáneamente el bienestar del usuario y la dinámica competitiva del mercado.

2. Comentarios a la propuesta

2.1. Sobre las medidas asociadas a la Situación 1: Creación de un canal digital exclusivo para la recepción de solicitudes de terminación de contratos

ANDESCO

Considera que las medidas relacionadas con la terminación del contrato de prestación de servicios confunden el objetivo de evitar trabas y presiones a los usuarios, con el medio, que sería el uso de los canales de atención. Con respecto a este último punto, la agremiación afirma que en el documento soporte no se identifican las causas o circunstancias que dan lugar a la exigencia de un canal digital exclusivo para la recepción de solicitudes de terminación de contratos. Argumenta que el documento no presenta evidencia de que las quejas por terminación del contrato tengan que ver con dificultades de los usuarios para acceder a los canales de atención previstos actualmente. En este sentido, enuncia posibles efectos contraproducentes de la propuesta: reprocesos y distorsiones en atención a usuarios, altos costos de inversión por parte de los operadores, impacto en la autonomía empresarial y en la libertad de elección de los usuarios.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 9 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

Finalmente, con respecto a la disposición que prohíbe las estrategias de retención de usuarios, manifiesta que se debe justificar su idoneidad, necesidad y razonabilidad frente a alternativas menos restrictivas.

ASOTIC

Critica la prohibición de realizar ofertas o gestiones de retención durante el proceso de cancelación en canales digitales. Argumenta que limitar la interacción estrictamente al procesamiento de la terminación del contrato vulnera el derecho del usuario a elegir libremente si prefiere mantener el servicio bajo nuevas condiciones comerciales. Además, señala que esta medida ignora la dinámica natural del mercado y las necesidades de los propios consumidores, quienes podrían beneficiarse de promociones antes de finalizar su contrato.

Respecto a los proveedores con menos de 30,000 accesos, la asociación respalda la opción de utilizar el correo electrónico como canal válido para la terminación de contratos. Considera que esta medida es equilibrada, ya que protege el derecho del usuario a contar con medios específicos de cancelación sin imponer cargas administrativas excesivas que los pequeños operadores no podrían solventar financieramente.

Finalmente, frente al numeral 2.1.8.3.5., solicita que se aclare que el PRST podrá exigir documentos que acrediten que es el suscriptor quien está requiriendo la terminación o cancelación de los servicios. Respecto al numeral 2.1.8.3.8., está de acuerdo con las condiciones bajo las cuales el PRST puede terminar unilateralmente el contrato. Sin embargo, le preocupa la obligación de explicar detalladamente cuando esta terminación suceda por imposibilidades técnicas, ya que considera que puede implicar tanto cargas administrativas y técnicas, como que se deja a la subjetividad del usuario si la explicación fue clara.

COMCEL

Señala en sus comentarios que ya existen canales digitales funcionales (página web, aplicaciones móviles y mensajería instantánea) que permiten adelantar el trámite con trazabilidad y seguimiento, por lo que solicitó aclarar si la «exclusividad» implicaría deshabilitar módulos ya existentes para crear uno nuevo, o si se trata de habilitar una opción claramente identificada dentro de los canales actuales, con un flujo específico de terminación. A su juicio, imponer un canal adicional y exclusivo no responde a una falla demostrada, genera desarrollos redundantes, incrementa costos operativos y tecnológicos, y fragmenta innecesariamente la experiencia del usuario, por lo que pidió eliminar la obligación, o al menos permitir que el trámite se mantenga en los canales digitales existentes, siempre que se garantice identificación clara del flujo, trazabilidad y seguimiento.

Respecto de la prohibición absoluta de ofertas, promociones o gestiones de retención dentro del canal digital propuesto sostiene que la regla, tal como está formulada, puede afectar el derecho del usuario a recibir información completa y a tomar decisiones con mayor soporte. Señaló que impedir toda interacción orientada a retención limita la posibilidad de que el operador atienda integralmente las causas que motivan la cancelación, y puede privar al usuario de conocer alternativas tarifarias, ajustes de producto o soluciones a inconformidades. En consecuencia, propuso un enfoque más equilibrado que permita, como mínimo, brindar información únicamente cuando exista solicitud expresa del usuario, sin que ello se traduzca en prácticas obstructivas, dilatorias o coercitivas.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios	Código: 2000-41-7-10	Página 10 de 51
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

En cuanto a la validación de identidad y seguridad, manifiesta que lo deseable es que la regulación se oriente por principios y resultados, en lugar de imponer mecanismos técnicos rígidos, por lo que solicitó que la CRC establezca criterios mínimos generales de autenticación y seguridad, dejando a cada PRST la definición del proceso específico conforme a su arquitectura tecnológica, sistemas de información y modelos de gestión de riesgos. También planteó ajustes puntuales respecto de la especificación técnica del OTP (vigencia, longitud mínima, algoritmos de generación), la revisión de los parámetros de bloqueo (tres intentos fallidos y hasta tres horas) y solicitó mayor claridad sobre el procedimiento cuando el usuario no tenga actualizado su número o correo para recibir el OTP.

Sobre la visualización de contratos y servicios incluidos en paquetes, solicita que la funcionalidad permita identificar de forma clara y desagregada cada servicio asociado a un mismo contrato o paquete, de modo que el usuario pueda ejercer efectivamente su derecho a cancelar uno, varios o todos los servicios contratados, sin verse forzado a terminar el contrato en su integridad cuando su decisión sea parcial.

Finalmente, cuestiona la pertinencia de introducir indicadores de desempeño asociados al canal digital exclusivo propuesto y también formuló observaciones sobre confirmaciones y notificaciones. Específicamente, señaló que no se evidencia una relación necesaria entre dichas métricas y el ejercicio efectivo del derecho de terminación, por lo que podrían convertirse en cargas de reporte sin valor agregado. Por lo anterior, indicó que, de insistir en la medida, únicamente se limitara a un indicador de disponibilidad con carácter meramente informativo y se eliminaran los otros dos de efectividad y tiempo de interacción. Adicionalmente, solicita reconocer expresamente la responsabilidad del usuario de mantener actualizado su correo o número de contacto y objetó la exigencia de una respuesta adicional dentro de tres días hábiles, por considerarla duplicativa, dado que el proyecto ya prevé una confirmación automatizada inmediata con asignación de CUN.

ERIKA VIVIANA VEGA ACEVEDO

En primer lugar, advierte sobre la vulnerabilidad en la validación de identidad que supone el uso exclusivo de un chatbot con código OTP. Al ser un proceso automatizado y sin intervención humana, cualquier tercero que acceda al dispositivo o correo del titular podría realizar cancelaciones fraudulentas o masivas. Esta falta de supervisión contraviene los principios de seguridad en transacciones electrónicas y expone al usuario a riesgos innecesarios.

Por otro lado, señala que la propuesta impide la gestión de retención y fidelización, una práctica comercial lícita que suele traducirse en beneficios directos para el consumidor, como mejores tarifas o servicios adicionales. Al forzar una respuesta inmediata y estrictamente limitada a la terminación del contrato, la regulación restringe la libertad comercial de los operadores y elimina la posibilidad de que el usuario reciba asesoría o alternativas antes de tomar una decisión definitiva.

Adicionalmente, destaca la complejidad técnica en servicios empaquetados, donde la cancelación de un solo componente altera la estructura tarifaria de los servicios restantes. Un sistema automatizado carece de la capacidad para explicar claramente al usuario el impacto económico de romper un paquete (como la pérdida de descuentos por convergencia), lo cual derivaría inevitablemente en un aumento de reclamaciones y PQR por falta de asesoría adecuada durante el proceso.

Por otra parte, argumenta que la propuesta de la CRC de exigir una respuesta «automatizada e inmediata» a las solicitudes de terminación es jurídicamente inviable, ya que vulnera la jerarquía normativa. Al ser la cancelación de un contrato una petición de fondo, esta se rige por la Ley Estatutaria

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 11 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

1755 de 2015, la cual otorga a los prestadores un término de hasta 15 días hábiles para responder. Una resolución administrativa no puede reducir este plazo legal, pues desconocería el marco superior que regula el derecho de petición en Colombia.

Además, señala que la inmediatez impide realizar un análisis de fondo necesario para la protección tanto del operador como del sistema. El proceso de cancelación requiere verificar aspectos críticos que un sistema automatizado no puede evaluar con precisión, tales como la validación de identidad ante fraudes complejos, el estado de cuenta del usuario, la vigencia de cláusulas de permanencia mínima y la coordinación para la devolución de equipos entregados en comodato.

Finalmente, argumenta que exigir cancelaciones automáticas e inmediatas priva al operador de su derecho a fiscalizar el cumplimiento del contrato. Si el sistema procesa la baja sin una validación previa de deudas o equipos en comodato, el prestador pierde su capacidad de cobro, ya que el contrato se considera finalizado.

ETB

Frente al artículo 5 de la propuesta, sobre cancelación de servicios y terminación del contrato, ese operador indica que, en la práctica, cuando un usuario solicita cancelar solo algunos de los servicios contratados y mantiene otros, el trámite corresponde a una modificación del plan, figura que ya se encuentra regulada en el artículo 2.1.10.5. En consecuencia, solicita que los artículos 2.1.8.3 y 2.1.8.4 se circunscriban exclusivamente a la terminación total del contrato, evitando el uso del concepto de «cancelación de servicios», cuya inclusión genera duplicidad normativa e inseguridad interpretativa, y cuya gestión debe remitirse de manera integral al régimen de modificación de condiciones del plan.

Por otra parte frente al artículo 6, sobre la implementación del nuevo canal digital exclusivo tipo chatbot, manifiesta reparos por su impacto desproporcionado sobre operadores de menor escala. En primer lugar, solicita que la medida sea aplicada de manera diferencial, limitando su exigibilidad a los PRST que superen un umbral relevante de usuarios, dado que el desarrollo, integración, operación y auditoría de un canal exclusivo implica costos que afectan de forma regresiva la competitividad de operadores regionales y sub-escala. En esta medida, indica que el costo fijo por usuario es 10 veces más para un operador con un millón de usuarios comparado con uno de 10 millones de usuarios, por lo que una obligación puede convertirse en una carga por usuario 10 veces mayor para operadores de menor escala reduciendo su margen de inversión y su capacidad de competir con efectos contrarios pro-usuario.

Por otra parte, en caso de no aplicar la segmentación propuesta solicita que la medida no sea acogida. En primer lugar, señala la afectación a la autonomía del usuario dado que la prohibición absoluta de realizar ofertas de retención se sustenta en una premisa equivocada, al asumir que toda interacción de fidelización resulta abusiva o dilatante. Por el contrario, los usuarios tienen derecho a conocer ofertas comerciales más favorables antes de adoptar una decisión definitiva. Indica que suprimir esta posibilidad limita el acceso a beneficios económicos reales y restringe la capacidad del usuario de comparar alternativas en tiempo real, con efectos adversos sobre la competencia en precios.

En segundo lugar, acusa una vulneración a la libertad de empresa y neutralidad tecnológica al definir minuciosamente el flujo técnico (paso a paso) de un sistema de autogestión en el que frena la innovación e impide que los operadores apliquen avances en inteligencia artificial o interfaces conversacionales.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 12 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

En tercer lugar, resalta una inconsistencia regulatoria en el párrafo 1 del artículo 2.1.8.4., mientras en el inciso 1 exige la habilitación del trámite en aplicaciones móviles para todos los servicios pospago, sin diferenciar entre OMR y OMV, el inciso 2 otorga flexibilidad a los OMV al permitirles contar con un solo canal digital (sin especificar), lo cual genera riesgos de cumplimiento costosos. En este sentido, solicita aclarar que la obligación de desarrollar y mantener aplicaciones móviles funcionales para estos trámites recaiga exclusivamente en los OMR.

Finalmente, manifiesta que la exigencia de reportes detallados y microdatos asociados al funcionamiento del canal resulta excesiva, considerando la naturaleza automatizada del mismo y la carga informativa ya existente sobre los PRST, lo que incrementa costos operativos sin un beneficio proporcional para el usuario.

LIWA

Propone que la solicitud de cancelación de servicio se deba presentar por parte del usuario con una antelación de diez (10) días calendario previos al corte de facturación, debido a que los tres (3) días planteados en la propuesta regulatoria podrían ser insuficientes.

Considera que todas las medidas propuestas son pertinentes y benefician al usuario y al sector. Sin embargo, sugiere que en el numeral 2.1.8.3.7. se incluya un plazo para la entrega de los elementos a los que hace referencia el numeral. Adicionalmente, sugiere que se incluya la posibilidad de que el operador pueda generar un cobro a los usuarios por el incumplimiento en la entrega de los elementos referenciados en el mismo numeral.

Aunado a lo anterior, propone que en el numeral 2.1.8.3.7. se incluya la posibilidad de que el operador le ofrezca al usuario dos entre las siguientes tres alternativas para la recolección de equipos:

- Recoger los equipos en las instalaciones del usuario.
- Disponer de oficinas o centros de atención para que el usuario entregue los equipos.
- Disponer de canales alternativos de mensajería.

SIC

En el artículo 2.1.8.4., sugiere que se incluya la opción de que el usuario pueda suministrar un correo electrónico diferente al que está registrado en el contrato para que allí sea notificado de la terminación del contrato.

TELEFÓNICA

Critica la obligatoriedad de gestionar las disminuciones de planes pospago a través de un canal digital que prohíbe las acciones de retención lo cual constituye una restricción indebida a la dinámica comercial. Al impedir que el operador presente alternativas con una mejor relación costo-beneficio ante una solicitud de ahorro, la norma ignora que el cambio de oferta es la solución idónea para la necesidad del usuario. Esta limitación no solo perjudica al consumidor, sino que representa una vulneración injustificada al principio constitucional de libertad de empresa.

Agrega que la propuesta de la CRC incurre en una sobrerregulación al confundir la protección al usuario con la eliminación de libertades comerciales, señalando que el consumidor con restricciones económicas

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 13 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

se beneficia precisamente de la posibilidad de comparar opciones y acceder a planes de menor costo. Según el análisis, prohibir las ofertas durante el proceso de reducción de plan no resguarda derechos fundamentales, sino que perjudica al usuario al privarlo de soluciones a medida y alternativas competitivas que podrían resolver su necesidad de ahorro de manera más eficiente que un flujo digital rígido y sin asesoría comercial.

Advierte que imponer un chatbot limita la capacidad de los operadores para aplicar mejores prácticas de atención y desconoce que existen alternativas más eficientes, como secciones especializadas en aplicaciones o portales web. Esta exigencia conlleva riesgos críticos de dependencia tecnológica hacia terceros, como Meta (WhatsApp/Facebook), lo que dejaría a los operadores en una situación de incumplimiento involuntario ante caídas de servicio externas y fuera de su control.

En cuanto a la seguridad, la compañía señala que el uso de contraseñas de un solo uso (OTP) es un mecanismo insuficiente que ya ha facilitado fraudes en procesos como la portabilidad numérica. sostiene que cualquier sistema de cancelación automatizada debe contar con métodos de validación más robustos, como la biometría, para garantizar que es el titular quien realmente realiza el trámite y no un tercero ajeno a la cuenta.

Asimismo, se critica la redundancia normativa y los altos costos de implementación, específicamente respecto a la obligación de emitir certificados detallados de terminación contractual. Para la empresa, estas exigencias son un ejemplo de microgestión que no aporta beneficios tangibles al usuario, pero que sí demanda desarrollos tecnológicos complejos que requerirían al menos ocho meses para ser operativos.

Finalmente, concluye que el enfoque de la CRC sigue siendo marcadamente prescriptivo y basado en la microgestión, incrementando la carga operativa sin evidencia clara de fallas de mercado que lo justifiquen.

TIGO

Considera que la alternativa de creación de un canal digital exclusivo para la terminación de contratos se considera contraproducente, ya que fragmenta la atención al cliente y contradice la tendencia hacia la omnicanalidad. Al obligar al usuario a utilizar un medio aislado en lugar de las plataformas ya posicionadas (como aplicaciones oficiales o WhatsApps certificados), se genera una barrera innecesaria que atomiza el servicio y aumenta el riesgo de fraude. Esta proliferación de canales especializados no solo confunde al usuario, sino que debilita los robustos mecanismos de autenticación ya existentes, alejando al sector de un ecosistema digital unificado y seguro.

Por otro lado, esta medida impone una carga económica y operativa desproporcionada para una industria con vulnerabilidad financiera, exigiendo inversiones masivas en desarrollo de software e infraestructura desde cero. Los operadores ya han destinado recursos millonarios en asegurar sus canales vigentes, por lo que un nuevo canal exclusivo implica duplicar procesos de validación de identidad y mantenimiento técnico. En lugar de promover la agilidad, esta regulación somete al usuario a trámites redundantes y eleva los costos de cumplimiento, comprometiendo recursos que podrían enfocarse en mejorar la conectividad y la calidad del servicio.

En este orden de ideas, solicita formalmente a la CRC la realización de un Análisis de Impacto Normativo exhaustivo para evaluar la proporcionalidad de crear un canal digital exclusivo. El objetivo es establecer

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 14 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

un balance técnico-económico que contraponga las cuantiosas inversiones en desarrollo, infraestructura y ciberseguridad que los operadores deben asumir, frente a los beneficios reales que recibiría el sector. Un análisis de costo-beneficio riguroso es indispensable para determinar si esta nueva exigencia representa una carga excesiva que compromete la sostenibilidad financiera de las empresas, especialmente cuando la optimización de los canales digitales ya existentes podría ofrecer resultados similares sin los altos costos de una plataforma desde cero.

Como alternativa técnica, sugiere que, en lugar de imponer la creación de un canal digital exclusivo, la regulación debería enfocarse en robustecer los canales ya posicionados (Apps y portales web). Esto permitiría aprovechar la capacidad instalada y los sistemas de seguridad vigentes, garantizando que el flujo de cancelación sea intuitivo y funcional sin obligar al usuario a migrar a plataformas desconocidas.

Se plantea que la CRC establezca Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) e indicadores de gestión específicos para medir objetivamente la agilidad del trámite en los canales actuales. Este enfoque basado en datos permitiría un seguimiento riguroso del cumplimiento sin desplazar la inversión de los operadores hacia la duplicidad de plataformas. De este modo, se protege el derecho del usuario a una terminación ágil mientras se preservan los recursos financieros para la expansión de redes y el cierre de brechas digitales.

Con el fin de respaldar su alternativa técnica, contempló los seis criterios de evaluación seleccionados por la CRC (dinamización de la competencia, costos de transacción, autonomía de los usuarios, costos sustantivos, facilidad en la adopción y facilidad en la vigilancia). Concluye que su propuesta mitiga asimetrías de información, fricciones de salida, disminuye la complejidad del trámite, evita costos de aprendizaje adicionales, reduce la discrecionalidad, elimina diferencias procedimentales entre operadores y minimiza los costos operativos directos y recurrentes para los operadores al apoyarse en la capacidad instalada y en procesos ya existentes.

En caso en el que la CRC decida avanzar con la creación del chatbot, propone que el canal digital no sea un proceso ciego, sino que permita la recolección de data causal. Esto implica que, antes de proceder con el trámite, el sistema solicite obligatoriamente al usuario el motivo de su retiro (precio, cobertura o atención). Para el operador, esta información es un derecho fundamental para la mejora de la calidad y, para el regulador, una herramienta estadística vital que no debe considerarse una barrera dilatoria.

Asimismo, la solicitud busca habilitar una opción voluntaria de asesoría personalizada y armonizar los plazos de gestión. Sugiere que el usuario pueda elegir expresamente recibir ayuda si su retiro se debe a fallas técnicas o dudas comerciales, sin que esto frene el proceso si el cliente decide declinarla. Además, proponen mantener la regla de los tres días hábiles antes del corte de facturación, permitiendo que en ese lapso el operador realice gestiones de contacto para solucionar problemas, garantizando que, si no hay un desistimiento expreso de la solicitud de terminación de contrato, la misma sería efectiva al vencimiento del plazo.

PTC

Indica que la modificación propuesta al artículo 2.1.8.4. podría resultar contraproducente para el bienestar de los usuarios, en la medida en que la prohibición general de ofrecer beneficios durante la etapa de terminación contractual restringe prácticas comerciales que, en un entorno competitivo, suelen

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 15 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

traducirse en mejores condiciones para los usuarios, siempre que no constituyan conductas prohibidas por la regulación vigente.

Así, señala que la intención de cancelación de los servicios responde a diversas causas y ha contribuido a dinamizar el mercado, permitiendo a los operadores diseñar estrategias comerciales orientadas a atender las necesidades de los usuarios. Por lo anterior manifiesta que limitar de manera absoluta dichas prácticas desconoce las dinámicas de competencia del sector y puede afectar el derecho de los consumidores a recibir información suficiente para tomar decisiones informadas.

Adicionalmente, precisa que la medida resulta innecesaria y desproporcionada, dado que la regulación vigente —en particular la Resolución CRC 7285 de 2024— ya reconoce el derecho de los usuarios a acceder a las mejores ofertas de retención o fidelización. En caso de evidenciarse incumplimientos, lo procedente sería fortalecer los mecanismos de vigilancia y sanción, y no imponer nuevas restricciones regulatorias.

Bajo esta línea, señala que la prohibición absoluta de realizar ofertas al usuario que solicita la cancelación del servicio, establecida en el numeral 2.1.8.4.1. resulta excesiva y debería ser eliminada o modulada en cuanto a que en la práctica la solicitud de terminación es utilizada por muchos usuarios como una herramienta para mejorar las condiciones económicas y de capacidad de su servicio, y más del 75% de estos intentos no culmina con la finalización del contrato, sino en la aceptación de una oferta de retención que beneficia al usuario. Por lo anterior, sugiere que el canal digital podría orientarse a permitir que el usuario decida si desea o no conocer una oferta de retención.

Así las cosas, indica que, de considerarse tal limitación al usuario, la regulación estaría contrariando el marco legal dispuesto en la Ley 1480 de 2011. Situación que implica convertir en nugatorios los derechos del usuario, ante su imposibilidad de elección.

En relación con el numeral 2.1.8.4.2., señala que si bien la medida se alinea con la Resolución 7811 de 2025 en cuanto promueve la digitalización de trámites, la imposición de un canal obligatorio adicional podría generar ineficiencias y costos operativos innecesarios para los PRST. En efecto, varios operadores ya disponen de canales digitales de autogestión, como aplicaciones móviles y herramientas tecnológicas, que permiten gestionar la cancelación de los servicios. En consecuencia, solicita a la Comisión matizar la medida y reconocer los canales digitales existentes como suficientes para su cumplimiento, evitando la exigencia de nuevos desarrollos que no superen un análisis costo-beneficio.

En relación con el numeral 2.1.8.4.4.1., relativo a la visualización del servicio a cancelar, considera pertinente que la Comisión tenga en cuenta que, según el operador, los servicios pueden estar asociados al usuario mediante distintos identificadores, tales como número de contrato, número de cuenta o número de línea. En consecuencia, sugiere incorporar esta precisión en la disposición, a fin de garantizar su adecuada implementación y cumplimiento regulatorio.

En relación con el numeral 2.1.8.4.6., considera inconveniente establecer un plazo de tres (3) días hábiles para dar respuesta a las solicitudes de terminación contractual, por resultar desproporcionado e innecesario, teniendo en cuenta que el único requisito regulatorio para la terminación es la presentación de la solicitud con al menos tres (3) días de antelación a la fecha de corte.

El término propuesto no genera un beneficio adicional para el usuario y, por el contrario, implica mayores cargas operativas y tecnológicas para los PRST, al exigir un estándar más estricto que el

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 16 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

aplicable a las PQR en general. En consecuencia, solicita revisar el plazo establecido, a fin de asegurar criterios de proporcionalidad, viabilidad operativa y eficiencia regulatoria

Respuesta CRC

En cuanto al comentario de **ANDESCO** respecto de la falta de evidencia sobre las causas y consecuencias del problema identificadas, contrario a lo afirmado por este, el Documento Soporte en su Sección 3.1 identifica con claridad que el 71,8% de las quejas relacionadas con la terminación de contratos en 2024 se concentran en tres causas críticas, siendo la principal la «imposibilidad de terminación». Así mismo, del total de quejas analizadas por la SIC durante el año 2024, ante la presentación del recurso de apelación sobre quejas resueltas por el operador como desfavorables, el 26% estaban relacionadas con la imposibilidad de terminación del contrato. De igual manera, de la información del Formato T.4.2, se puede observar que el obstáculo no es el acceso al canal per se, sino el flujo del trámite dentro del canal, donde la intervención humana se convierte en una barrera de salida a través de guiones de retención extensos y tácticas de disuasión.

Las anteriores situaciones ocurren a pesar de que el marco regulatorio ya cuenta con disposiciones enfocadas en facilitar la terminación por parte del usuario, evidenciando que los canales actuales presentan fricciones que impiden u obstaculizan ejercer la autonomía de los usuarios. De esta manera la CRC, como lo presenta en el documento que soporta la actual propuesta regulatoria, analizó diferentes alternativas llegando a que el chatbot era aquella que cumplía en mejor medida con los criterios evaluados.

En cuanto al comentario de **COMCEL** y **TIGO** sobre que imponer un canal adicional y exclusivo no responde a una falla demostrada y que debería eliminarse esta obligación y así mismo aprovechar los medios ya existentes e incluir indicadores de desempeño sobre estos, en línea con la respuesta inmediatamente anterior, en el documento soporte que acompaña la medida se expone claramente la problemática identificada y las alternativas para dar solución a dicha situación, dando como resultado el canal digital exclusivo para terminación. Así las cosas, la CRC no acoge el comentario de eliminar la obligación del canal digital exclusivo.

Por otro lado, en relación con el comentario de **COMCEL** frente a que ya existen canales digitales funcionales y que por tal motivo solicita aclarar si la exclusividad implica deshabilitar módulos ya existentes para crear uno nuevo o si se trata de habilitar una opción claramente identificada dentro de los canales actuales. Al respecto, es preciso aclarar que el estudio de la Comisión identificó la necesidad de implementar un canal digital exclusivo y dedicado para la terminación de contratos, el cual debe operar bajo una lógica de gestión independiente y segregada de los flujos de atención general, sin que esto represente que no puedan adicionalmente ser atendidas las solicitudes de terminación de los usuarios mediante los otros canales de atención si estos así lo prefieren.

En la práctica, esto se traduce en la disposición de un acceso directo único (ej. botón u opción de sección destacada) identificado claramente como «Terminación de Contrato». Esto desde su concepción en la propuesta regulatoria, busca garantizar que el usuario no sea desviado hacia otros flujos para ser atendido por agentes humanos que emplean prácticas de retención, introduciendo barreras para la cancelación. Es importante precisar que, si bien se establece la obligatoriedad de este canal nuevo y exclusivo para la terminación del contrato, esto no exime al proveedor de su obligación de recibir y

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 17 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

tramitar las solicitudes de terminación mediante los demás canales de atención, asegurando así que el usuario mantenga su derecho a elegir el medio de su preferencia para desvincularse del servicio.

Ahora bien, a partir de lo expuesto, con el fin de dar claridad sobre la exclusividad del canal y de garantizar un acceso efectivo y sin barreras para el usuario, se ajustará el texto del artículo 2.1.8.4., en el que se dispondrá que el acceso a dicho canal debe estar ubicado de manera destacada en la página de inicio o interfaz principal del sitio web y de la aplicación de atención del proveedor. Adicionalmente, este acceso deberá integrarse en todos los módulos, pantallas, micrositios, menús y opciones donde el proveedor interactúe con el usuario para la atención general y en aquellos espacios donde se visualice, publicite o promocióne la contratación de servicios, planes y paquetes, e igualmente, se deberá mantener un acceso mediante código QR visible en las oficinas de atención presencial. De esta manera, se asegura que la opción de terminación del contrato goce de la misma visibilidad y facilidad de acceso que las opciones de contratación, eliminando asimetrías informativas y garantizando que el canal esté disponible en todo el ecosistema digital del prestador. De igual manera, con el fin de garantizar la disponibilidad de este canal de terminación de contratos, se aclara que debe estar disponible durante las 24 horas del día los 7 días de la semana. En tal sentido, el texto pertinente de ese artículo quedará así:

«ARTÍCULO 2.1.8.4. SOLICITUD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El usuario que celebró el contrato podrá realizar las solicitudes de terminación del contrato de todos los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

Sin perjuicio de lo anterior, los operadores deberán contar con un canal digital exclusivo para la recepción de solicitudes de terminación de contratos que deberá operar durante las 24 horas del día los 7 días de la semana. Este canal deberá funcionar de conformidad con los siguientes parámetros:

(...)

2.1.8.4.3. Acceso y ubicación del canal digital exclusivo: El canal digital exclusivo para la terminación de contratos deberá ser de fácil acceso para los usuarios, cumpliendo como mínimo con las siguientes condiciones de ubicación y visibilidad:

2.1.8.4.3.1. Desde la página web del PRST. El acceso deberá situarse de manera destacada y con visibilidad de primer orden en la página de inicio o interfaz principal del sitio web. Este acceso deberá estar segregado funcionalmente de los demás canales de atención general y presentarse con una relevancia visual equivalente o superior a la de los canales dispuestos para la contratación de servicios.

2.1.8.4.3.2. Desde la aplicación de atención del PRST. El acceso deberá ubicarse de forma independiente en la interfaz principal de la aplicación, guardando simetría en visibilidad y facilidad de acceso con las opciones de visualización de consumos o de contratación de nuevos servicios.

4.1.8.4.3.3. Desde las oficinas de atención presencial. Los PRST que cuenten con oficinas de atención presencial al usuario deberán instalar y mantener en un lugar visible, cercano a la entrada principal de la oficina, en cada una de dichas oficinas, un código QR, denominado de forma clara, visible y destacada como 'canal exclusivo para la terminación del contrato',

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 18 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

que permita el acceso directo e inmediato al canal digital exclusivo para la terminación del contrato.

4.1.8.4.3.4. Adicionalmente, el acceso directo al canal de terminación deberá integrarse de manera obligatoria en:

- i. Todos los espacios, interfaces, ventanas, módulos, pantallas, micrositios, menús y listas de opciones de los canales digitales donde el proveedor habilite interacciones para la atención general del usuario.
- ii. Todos los espacios, interfaces, ventanas, módulos, pantallas, micrositios, menús y listas de opciones de los canales digitales donde se visualice, publicite, promocióne o facilite la contratación de servicios, planes, paquetes o adición de servicios suplementarios.»

En relación con los comentarios realizados por **ANDESCO, ASOTIC, COMCEL, ERIKA VIVIANA VEGA, ETB, TELEFÓNICA y PTC** frente a la prohibición de ofertas de retención y la afectación que esto puede tener a los usuarios y a las dinámicas del sector, la Comisión reconoce la importancia de las estrategias de fidelización como una herramienta legítima de competencia en el mercado. No obstante, es necesario precisar que el objetivo de la presente medida no es la eliminación de dichas estrategias, sino la erradicación de las barreras de salida que se generan cuando la retención se convierte en un paso obligatorio u obstructivo para el usuario al momento de terminar. Así, lejos de limitar la competencia, esta medida la incentiva. Al facilitar la salida de un operador, se reduce de manera significativa el costo de cambio para el usuario, obligando a los prestadores a mejorar su calidad y precios durante toda la relación contractual para evitar que el cliente llegue a la instancia de cancelación, en lugar de intentar retenerlo únicamente cuando ya ha decidido irse.

Ahora bien, como se ha mencionado a lo largo de esta sección, el nuevo canal no es el único que el usuario tendrá disponible para solicitar la terminación, sino que también podrá hacerlo en cualquiera de los canales de atención, incluido el telefónico. Así, en caso de que el usuario desee o busque mejorar sus condiciones contractuales lo podrá hacer a través de dichos canales.

En esta línea, la CRC considera que las prácticas de retención o de fidelización deben estar dirigidas a una experiencia de servicio satisfactoria y no a la imposición de obstáculos en el momento de la desvinculación. Por lo tanto, se mantiene la restricción de realizar ofertas de retención dentro del flujo del canal digital exclusivo. No obstante, atendiendo a la preocupación del sector, se modifica la medida para aclarar que, una vez terminada la interacción y radicada formalmente la solicitud de terminación y generado el CUN en el correo del usuario, el operador podrá contactarlo para ofrecerle alternativas o mejores condiciones, asegurando así que el flujo de cancelación sea ininterrumpido. Así las cosas, el texto pertinente del artículo 2.1.8.4. quedará así:

«ARTÍCULO 2.1.8.4. SOLICITUD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El usuario que celebró el contrato podrá realizar las solicitudes de terminación del contrato a través de todos los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

(...)

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 19 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

Sin perjuicio de lo anterior, los operadores deberán contar con un canal digital exclusivo para la recepción de solicitudes de terminación de contratos que deberá operar durante las 24 horas del día los 7 días de la semana. Este canal deberá funcionar de conformidad con los siguientes parámetros:

(...)

2.1.8.4.8. Exceptuando lo dispuesto en el numeral 2.6.2.4.4. del artículo 2.6.2.4. y en el numeral 2.6.2.5.3.2. del artículo 2.6.2.5., para efectos de ofrecer nuevas condiciones de servicios, los operadores podrán contactar a los usuarios una vez se haya enviado el CUN al correo electrónico y haya finalizado la interacción con el canal digital exclusivo.»

Frente al comentario de **COMCEL** y **ETB** sobre la inconveniencia de introducir indicadores asociados al canal digital exclusivo de terminación, la Comisión considera que la incorporación de indicadores asociados a este canal corresponde a una necesidad de realizar un seguimiento a la efectividad de la medida regulatoria y contar con información objetiva que permita medir su desempeño e impacto en términos de acceso, continuidad, oportunidad y funcionamiento efectivo del trámite de terminación. Dado que el canal digital exclusivo busca reducir fricciones y barreras en el ejercicio de un derecho del usuario, resulta indispensable contar con métricas mínimas que permitan evaluar, en el mediano plazo, si la medida alcanzó su objetivo o si requiere ajustes. En este sentido, los indicadores no se conciben como cargas formales sin valor agregado, sino como instrumentos de seguimiento orientados a la efectividad regulatoria, al control de calidad del canal y a la protección real del usuario, garantizando que el canal opere de manera consistente con el objetivo que justificó su adopción.

Ahora bien, en relación con el indicador de disponibilidad la Comisión precisa que su medición se deberá realizar de tal forma que no se atribuyan al PRST fallas masivas o indisponibilidades que provengan de eventos ajenos a su control, tales como caídas generalizadas de plataformas de terceros o incidentes sistémicos externos que afecten de manera amplia el acceso a servicios digitales. Así, la Comisión busca asegurar que el esquema de indicadores cumpla su propósito de monitoreo del impacto y del funcionamiento del canal, sin trasladar al PRST cargas o responsabilidades por contingencias que no dependen de su gestión. En tal sentido, se modifica lo pertinente del artículo 2.1.8.4., de la siguiente forma:

«ARTÍCULO 2.1.8.4. SOLICITUD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El usuario que celebró el contrato podrá realizar las solicitudes de terminación del contrato a través de todos los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

(...)

Sin perjuicio de lo anterior, los operadores deberán contar con un canal digital exclusivo para la recepción de solicitudes de terminación de contratos que deberá operar durante las 24 horas del día los 7 días de la semana. Este canal deberá funcionar de conformidad con los siguientes parámetros:

(...)

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios	Código: 2000-41-7-10	Página 20 de 51
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

2.1.8.4.9. Los operadores deberán almacenar las solicitudes de terminación por un periodo mínimo de un (1) año. Así mismo, deberán conservar por el mismo término los microdatos necesarios para el cálculo de los siguientes indicadores de desempeño del canal, los cuales podrán ser requeridos por la CRC o las autoridades de inspección, vigilancia y control:

2.1.8.4.9.1. Efectividad del canal: Terminaciones efectivas / Solicitudes de terminación recibidas.

2.1.8.4.9.2. Disponibilidad: Indicador de tiempo de disponibilidad del chatbot, el cual no podrá ser inferior al 99% de manera mensual.

Para el cálculo de este indicador, se excluirán únicamente las indisponibilidades derivadas de:

- Ventanas de mantenimiento programadas, siempre que hayan sido informadas previamente y ocurran en horarios de menor tráfico.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados (ej. desastres naturales o cortes masivos y aquellos ajenos a la red del PRST).
- Indisponibilidad de los servicios de terceros necesarios para la visualización del canal (ej. caída global de servicios de nube o buscadores), siempre que el fallo no sea atribuible a la infraestructura del proveedor.

2.1.8.4.9.3. Tiempo de interacción: Tiempo total promedio de interacción en el chatbot por solicitud.

Frente a la solicitud de **ETB** de aplicar la medida de manera diferencial bajo el argumento de que los costos fijos de implementación afectan la competitividad de los operadores de menor escala, la Comisión se permite aclarar que la selección del mecanismo de cancelación no fue arbitraria, sino el resultado de un riguroso Análisis Multicriterio. En dicha evaluación, se ponderaron tres variables fundamentales: el Bienestar de los Usuarios (desagregado en riesgos de Fraude y Accesibilidad) y los Costos Sustantivos de implementación para la industria.

Es crucial destacar que, en la estructura de preferencias definida por el regulador, el criterio de Accesibilidad obtuvo un peso dominante del 71,4%. Esto obedece a que la barrera más crítica identificada no es tecnológica, sino de usabilidad: si el usuario no entiende o no puede acceder a la herramienta, su derecho a terminar el contrato se torna inoperante. Bajo esta óptica, la Alternativa 3 (chatbot) se consolidó como la opción ganadora (55,3% de valoración), superando al Correo Electrónico (A1) y al Módulo Web (A2). Si bien el correo electrónico representaba la opción de menor costo, fue descartado por sus graves deficiencias en seguridad y accesibilidad. El chatbot, por su parte, logró el equilibrio óptimo: ofrece la máxima masificación y facilidad de uso sin imponer los costos y complejidades de desarrollo que implicaría un módulo web robusto, consolidándose como la alternativa más costo-eficiente que garantiza la inclusión digital.

Ahora bien, reconociendo la realidad económica planteada por **ETB** sobre las economías de escala y el impacto de los costos fijos, esta Comisión sí contempló una medida diferencial. El análisis de impacto determinó que la obligación será exigible únicamente a aquellos operadores que superen el umbral de 30.000 accesos.

Aunque es cierto que el costo medio por usuario disminuye a medida que aumenta la base de clientes, la CRC indica que el umbral de los 30.000 usuarios constituye el punto de eficiencia operativa. Por

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 21 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

debajo de esta cifra, en el marco legal, el costo fijo de desarrollo e integración del chatbot podría representar una carga desproporcionada frente a los ingresos del operador. Por tanto, la medida ya incorpora la protección solicitada para los agentes más pequeños del mercado, asegurando la proporcionalidad de la regulación.

Frente al comentario de **PTC, TELEFÓNICA y TIGO** en donde manifiestan que la medida genera una redundancia, altos costos en su implementación y una carga operativa desproporcionada, en línea con lo expuesto anteriormente, la decisión regulatoria se sustenta en el Análisis Multicriterio desarrollado en el Documento Soporte, el cual dio a la Alternativa 3 como la opción con el mejor desempeño integral para alcanzar los objetivos de la medida, logrando un equilibrio óptimo entre la maximización del Bienestar de los Usuarios y la racionalización de los Costos Sustantivos.

De igual manera, no se considera una medida redundante bajo el entendido que, si bien el régimen actual contempla la multicanalidad para solicitar la terminación, la evidencia demuestra que estos canales no han sido efectivos para garantizar el derecho. El elevado volumen de quejas y trámites de PQR reportados tanto ante la SIC como ante la CRC, confirma que los canales vigentes presentan barreras estructurales que dificultan la terminación.

En cuanto a la solicitud de **PTC** relativa a que la CRC tenga en cuenta que, según el operador, los servicios pueden estar asociados al usuario mediante distintos identificadores, tales como número de contrato, número de cuenta o número de línea, la CRC procederá a ajustar lo correspondiente en el artículo 2.1.8.4., reconociendo las diferencias que existen en la identificación de los usuarios, por lo que definirá que se relacione con la referencia de pago, código interno, etc., según se especifique en la factura. Así las cosas, el texto pertinente de dicho artículo quedará así:

«ARTÍCULO 2.1.8.4. SOLICITUD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El usuario que celebró el contrato podrá realizar las solicitudes de terminación del contrato de todos los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

Sin perjuicio de lo anterior, los operadores deberán contar con un canal digital exclusivo para la recepción de solicitudes de terminación de contratos que deberá operar durante las 24 horas del día los 7 días de la semana. Este canal deberá funcionar de conformidad con los siguientes parámetros:

(...)

2.1.8.4.5. Flujo de Interacción con el usuario. Una vez surtida la autenticación, el sistema deberá operar bajo las siguientes reglas:

2.1.8.4.5.1. Visualización: Se desplegará inmediatamente la lista de contratos de servicios activos asociados al usuario (con número de cuenta o contrato o línea), identificando cada uno con un numeral consecutivo.

En este punto vale destacar que, dado que cuando se trata de servicios móviles la terminación del contrato implica la pérdida de la línea móvil por parte del usuario, dicha circunstancia también deberá ser informada dentro del flujo de interacción del usuario.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 22 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

Respecto al comentario de **COMCEL** sobre que la funcionalidad del canal digital exclusivo tipo chatbot debería permitir la identificación de cada servicio incluido en un mismo contrato o paquete de modo que el usuario pudiera cancelar alguno de los servicios sin terminar el contrato en su totalidad, esta Comisión debe precisar que la medida del canal digital exclusivo en modalidad de chatbot fue diseñado para atender un objetivo regulatorio específico, que es facilitar y asegurar el ejercicio efectivo del derecho de terminación del contrato, entendido como la finalización integral de la relación contractual entre el usuario y el PRST.

Así las cosas, el alcance funcional del canal se estructura alrededor del trámite de terminación, conforme al problema identificado en el diagnóstico regulatorio, que se relaciona con fricciones, barreras y costos de transacción asociados a la finalización del vínculo contractual. Por ello, la medida no pretende convertirse en un canal general para gestionar todas las variaciones del servicio contratado, sino que su foco es el cierre completo del contrato y la trazabilidad de ese trámite, con confirmaciones y registros que permitan verificar su realización oportuna y sin obstáculos.

Adicionalmente, se debe recordar que la cancelación parcial de uno o algunos servicios asociados a un paquete o plan no constituye, en sentido estricto, la terminación del contrato, sino una modificación del plan o de las condiciones del servicio, en la medida en que subsiste la relación contractual y solo se altera el objeto o alcance de las prestaciones. En este sentido, debe anotarse este tipo de modificaciones de planes ya se encuentra enmarcada por reglas específicas sobre modificación de planes y por canales de atención ya habilitados por los operadores para solicitudes de ajuste, cancelación de componentes o cambios en la oferta contratada.

En consecuencia, exigir que el chatbot de terminación incorpore una desagregación completa de servicios para habilitar cancelaciones parciales ampliaría el objeto de la medida, alteraría su finalidad y podría generar complejidad operativa innecesaria, sin perjuicio de que los PRST sigan ofreciendo –por los canales correspondientes– opciones de modificación o cancelación parcial de servicios conforme a la regulación aplicable.

En este mismo contexto, frente a los comentarios de **ETB** acerca de que la redacción propuesta para los artículos 2.1.8.3. y 2.1.8.4. podría llevar a confusiones respecto de su aplicación en trámites de modificación de planes, procedimiento que ya está reglado en el artículo 2.1.10.5., esta Comisión considera apropiado ajustar algunos apartes de aquellos artículos para efectos de evitar los problemas de interpretación señalados. En tal sentido, se eliminan del texto de los artículos 2.1.8.3. y 2.1.8.4. todas las referencias a ‘cancelación de servicios’, pues dicha figura equivale a una modificación de plan, trámite que, se reitera, se encuentra contenido en el artículo 2.1.10.5., cuyo texto quedará así:

«ARTÍCULO 2.1.10.5. MODIFICACIÓN DE PLANES. El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados, lo que incluye la cancelación de uno o varios de los servicios contratados en forma empaquetada. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación, siempre que esta se realice con al menos tres (3) días hábiles antes del corte de facturación. Si la solicitud se presenta con una antelación menor, la modificación se hará efectiva en el siguiente periodo de facturación.

El trámite de modificación del plan debe ser realizado sin generar costos al usuario.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 23 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

En el momento de la solicitud, el operador deberá informar al usuario las condiciones en las que serán prestados los servicios que no sean objeto de modificación.

(...)»

De igual manera, frente a la inconsistencia señalada por **ETB** en el parágrafo 1 del artículo 2.1.8.4, se aclara que no existe alguna, puesto que esta medida de simplificación no modifica el sentido de lo que se encuentra vigente actualmente. Solamente realiza una extensión a la exención dada a los OMV que suministren sus servicios exclusivamente bajo la modalidad prepago sobre la obligación de poner a disposición de sus usuarios canales digitales para llevar a cabo el trámite de terminación para que sea aplicada del mismo modo a los OMR. Y en cuanto al inciso dos continua el deber de contar con dichos canales si el OMV presta servicios bajo la modalidad pospago.

En cuanto a la vulneración a la libertad de empresa y neutralidad tecnológica al definir minuciosamente el flujo técnico de funcionamiento del chatbot manifestada por **ETB**, precisamente como indica este proveedor la CRC define unos parámetros generales de funcionamiento del canal digital exclusivo sin exigir una tecnología específica por lo que los proveedores son libres de elegir siempre y cuando cumplan con los parámetros establecidos por la CRC.

En relación con la solicitud de **PTC** y de **ERIK VIVIANA VEGA ACEVEDO** de otorgar 15 días para dar respuesta al usuario acorde con las disposiciones legales y de enviar la certificación de la terminación, la CRC acoge el comentario entendiendo que este es un término de Ley para dar respuesta a las quejas de los usuarios, sin perjuicio de que el envío del CUN sea manera inmediata.

En relación con la observación de **ASOTIC** en la que considera que la obligación de los operadores de justificar y demostrar la imposibilidad técnica como causal de terminación del contrato es una carga administrativa, la Comisión precisa que la obligación de justificar y explicar al usuario, de manera suficiente y comprensible, la imposibilidad técnica de prestación del servicio como causal de terminación contractual no constituye una carga simplemente formal, sino una garantía mínima del debido proceso en la relación de consumo y del ejercicio efectivo de los derechos del usuario. No debe olvidarse que los servicios de telecomunicaciones, en atención a su carácter de servicios públicos, son objeto de especial protección por parte del ordenamiento. Es por lo anterior que la relación entre los PRST y los usuarios no solamente se rige por lo acordado contractualmente sino por los principios, mandatos y límites establecidos en la legislación y, en particular, en la regulación general expedida por esta Comisión. Es en este contexto que resulta razonable establecer la carga en cuestión en cabeza de los PRST, pues con ello se potencia la efectividad de los derechos de los usuarios.

La terminación unilateral por imposibilidad técnica tiene un impacto directo sobre el acceso y continuidad del servicio, por lo que es apenas necesario que el usuario debe conocer de forma detallada la motivación y los elementos fácticos y técnicos que la sustentan, con el fin de valorar su procedencia, verificar si se adoptaron medidas razonables para superar la situación y, en general, comprender las razones que afectan su relación contractual. Esta exigencia se alinea con el deber de información y transparencia que permea el Régimen de Protección de Usuarios y asegura que las decisiones del proveedor no sean opacas ni arbitrarias, especialmente en hipótesis donde el usuario podría verse afectado sin contar con información suficiente para reaccionar oportunamente, en particular, mediante la interposición de los recursos de reposición y apelación contra la decisión de terminación del operador.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 24 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

Adicionalmente, se debe aclarar que la regulación no pretende trasladar al usuario una prerrogativa o atribución de valoración subjetiva sobre la suficiencia de la explicación en beneficio del usuario, ni convertir la claridad del mensaje en un estándar indeterminado e incontrolable para el operador. Ciertamente, lo que se exige es una motivación verificable, consistente y trazable, construida con base en criterios objetivos (por ejemplo, las limitaciones de infraestructura, restricciones técnicas del acceso, condiciones de instalación, o imposibilidad material de habilitar la prestación bajo parámetros de calidad y seguridad), presentada en un lenguaje claro y adecuado para el usuario. Como se indicó, el propósito de esta obligación es permitir que el usuario pueda controvertir la decisión si lo estima pertinente, por medio de los recursos previstos en el RPU y que la SIC, como autoridad competente en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, pueda evaluar, con soporte documental y técnico, si la causal invocada por el PRST era real y suficiente. Con lo anterior se potencia la protección del usuario en un escenario actual de asimetría en el que

Sobre el comentario de **LIWA** asociado a que se deberían incluir diversos mecanismos para la devolución de equipos por parte del usuario una vez terminada la relación contractual, esta Comisión considera útil recordar que este asunto ya fue objeto de regulación reciente en el marco de las medidas de simplificación adoptadas mediante la Resolución CRC 7811 de 2025. En dicha resolución se incorporó el deber del usuario de atender la visita programada por el operador para la recolección de los equipos o, en su defecto, de acudir a un centro de servicio para efectuar su devolución, de manera que el régimen ya contempla obligaciones claras sobre la entrega de los elementos asociados a la prestación del servicio. Por ello, no se considera necesario duplicar o reconfigurar en el numeral 2.1.8.3.7. reglas adicionales sobre plazos o cobros, en tanto podría generar solapamientos normativos y rigideces que deben evaluarse caso a caso según el tipo de equipo y la modalidad de entrega pactada.

Adicionalmente, la Comisión resalta que el Modelo Único de Contrato introducido con la Resolución CRC 7811 de 2025 incluye un campo destinado a regular las condiciones específicas de entrega y devolución de equipos, incluyendo su naturaleza jurídica (préstamo, arrendamiento o venta). En consecuencia, la razón jurídica en virtud de la cual se entregan los equipos y la consecuente existencia de un deber de remuneración por ellos deberán pactarse en cada relación contractual, dentro de los márgenes regulatorios y de protección al usuario aplicables, garantizando información previa, claridad y trazabilidad.

Sobre los comentarios expuestos por **COMCEL, ERIKA VIVIANA VEGA ACEVEDO y TELFÓNICA**, sobre la preocupación de que se use como único mecanismo de validación de identidad el OTP indicando que esto facilita cancelaciones fraudulentas y que por tal motivo se permitan mecanismos de validación adicionales. Es de mencionar que la Comisión entiende que el uso de OTP es un mecanismo de autenticación idóneo y suficiente para el trámite de terminación. Esta suficiencia se sustenta en primera medida en el rigor de la validación que debe ser directamente proporcional a la probabilidad de ocurrencia de un fraude y a la gravedad de sus consecuencias. La terminación de contratos no es considerada como un trámite que implique un riesgo de perfil alto, toda vez que, en principio, no existen incentivos económicos o de lucro que motiven una suplantación de identidad para cancelar servicios no propios. A diferencia de otros sectores, la terminación no autorizada no genera un beneficio patrimonial para el suplantador, sino una afectación de servicio para el titular que es fácilmente detectable y reversible por el operador.

En esta línea, exigir mecanismos de autenticación como solicitud de documentos o validaciones adicionales para un trámite de desvinculación resulta desproporcionado frente al impacto económico que ello puede tener sobre los operadores en términos de implementación. En este sentido, se recuerda

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 25 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

que la medida busca evitar que estas validaciones sean instrumentalizadas como una barrera técnica de salida. Al ser la terminación una expresión de la voluntad del consumidor, el OTP garantiza un nivel de certeza técnica adecuado sin imponer una fricción que desincentive la autonomía del usuario.

Finalmente, es de mencionar que el uso del OTP responde a su consolidación como un estándar global en procesos de validación remota. Este mecanismo es utilizado de manera exitosa en sectores de alta criticidad, como la banca, pasarelas de pago, portales gubernamentales, etc. Así las cosas, el OTP resulta plenamente válido y seguro para la gestión de bajas de servicios de comunicaciones.

En virtud de lo anterior, la CRC mantendrá la validación de identidad mediante un OTP por ser un mecanismo suficiente, considerando el riesgo real del trámite.

Frente a la solicitud de **TIGO** sobre permitir la recolección de datos sobre el motivo del usuario para terminar el contrato, la CRC no considera pertinente acceder a la solicitud de operador bajo el entendido que el objetivo principal de la medida es garantizar que la terminación del contrato sea un proceso directo, ágil y libre de obstáculos. La imposición de preguntas obligatorias añade pasos innecesarios al trámite, incrementando el tiempo de interacción. Ahora bien, lo anterior no significa que el proveedor no pueda contactar posteriormente al usuario para consultar los motivos de la desvinculación.

En cuanto al comentario de la **SIC** en el que sugiere se incluya una opción para que el usuario pueda suministrar el correo electrónico donde desea que llegue la notificación de la terminación, la CRC acoge el comentario e incluirá dentro del flujo de interacciones la pregunta para que se confirme el correo donde desea se envíe el certificado de terminación. Así, como parte del flujo de cancelación, se incluirá un paso previo a la generación del CUN. En este el proveedor deberá solicitar al usuario el correo electrónico donde desea recibir el CUN y la respuesta, junto con el certificado de cancelación. Así las cosas, el texto pertinente de artículo 2.1.8.4. quedará así:

«ARTÍCULO 2.1.8.4. SOLICITUD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El usuario que celebró el contrato podrá realizar las solicitudes de terminación del contrato a través de todos los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

Sin perjuicio de lo anterior, los operadores deberán contar con un canal digital exclusivo para la recepción de solicitudes de terminación de contratos que deberá operar durante las 24 horas del día los 7 días de la semana. Este canal deberá funcionar de conformidad con los siguientes parámetros:

(...)

2.1.8.4.5. Flujo de Interacción con el usuario. Una vez surtida la autenticación, el sistema deberá operar bajo las siguientes reglas:

(...)

2.1.8.4.5.4. Se le deberá preguntar el correo electrónico al cual desea que se le envíe el CUN asignado para el inicio del trámite y la respuesta a la solicitud.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 26 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

(…))»

2.2. Sobre las medidas asociadas a la Situación 2: Obligación de desglosar en la factura el valor individual de cada servicio (fijo y móvil) en los paquetes de servicios fijos y móviles

COMCEL

Este operador manifiesta frente a una de las modificaciones del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 –sobre las condiciones del paquete de servicios–, consistente en introducir la obligación para los operadores de incluir el precio de cada servicio que hace parte del paquete en el comparador de tarifas dispuesto en su página web, que el comparador debe mantenerse como una herramienta orientativa y que no debería sobrecargarse con información que dificulte el entendimiento de las ofertas por parte de los usuarios.

ETB

Frente a la medida de discriminación de precios de servicios empaquetados en la factura (art. 4 y 8), manifiesta su desacuerdo basándose en 4 puntos:

- i) La ruptura de la estabilidad jurídica e inversiones realizadas por los PRST en sistemas de facturación, tarificación y plataformas comerciales, para dar cumplimiento al marco regulatorio que ha exigido que la oferta de paquetes se realice con precio único integral.
- ii) Contradicción normativa, falta de armonía entre el artículo 4 y 8. El 4 limita la obligación de discriminación de precios exclusivamente a los paquetes conformados por servicios fijos y móviles y el 8 extiende esta exigencia a la factura de todos los servicios empaquetados, generando inseguridad jurídica para el operador al momento de implementar los desarrollos técnicos.
- iii) Riesgo de confusión para los usuarios, la desagregación de precios en la factura de un paquete contratado genera confusión, dado que la asignación de valor a cada componente dentro de la oferta convergente no necesariamente coincide con los precios de los servicios ofrecidos de manera individual.
- iv) Inconveniencia de la vigencia. Los cambios que se requieren en reportes, comparadores de tarifas y sistemas de facturación suponen costos operativos no presupuestados para la actual vigencia por lo que solicita que se postergue al menos 6 meses más.

SIC

Sugiere que se incluyan los siguientes literales en el artículo 2.1.13.1.:

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 27 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

«k) Descuentos, compensaciones y ajustes aplicados en el periodo de facturación, los cuales deberán informarse de manera clara, expresa y diferenciada, indicando si corresponden a descuentos derivados del no cobro por indisponibilidad, interrupción o prestación deficiente del servicio o a compensaciones reconocidas conforme a la normativa vigente, así como el número de unidades de consumo tenidas en cuenta.

l) Cobros, descuentos o ajustes asociados a aplicaciones, plataformas digitales, contenidos o servicios adicionales ofertados, indicando su concepto, valor y fecha de activación.»

La inclusión de los literales k) y l) en la regulación de facturación tiene como objetivo primordial fortalecer la transparencia y el ejercicio de los derechos del usuario al exigir que se informen de manera clara, expresa y diferenciada todos los descuentos, compensaciones y ajustes aplicados. El literal k), en particular, permite que el suscriptor identifique con precisión los beneficios derivados de indisponibilidades o prestaciones deficientes del servicio, facilitando así la verificación de la correcta aplicación de la normativa vigente y otorgando herramientas robustas para fundamentar posibles derechos de reclamación ante el operador. Por su parte, el literal l) obliga a detallar los cobros y ajustes vinculados a plataformas digitales y servicios adicionales, con el fin de evitar confusiones con el servicio básico y prevenir prácticas donde productos ofrecidos como ofertas terminen siendo cobrados al usuario de forma engañosa.

Respuesta CRC

Frente al comentario de **COMCEL** relativo a que el comparador de tarifas debe conservar su carácter orientativo y no convertirse en un repositorio de información que dificulte la comprensión de las ofertas, se aclara que la inclusión del valor individual de cada servicio que integra un paquete fijo-móvil responde, precisamente, a un objetivo de transparencia material. Así, dicha medida permite al usuario identificar con claridad qué está adquiriendo, cómo se estructura el precio total y qué parte de ese valor corresponde a cada componente (servicios fijos o móviles), lo que facilita la comparación entre ofertas empaquetadas y la contratación de servicios por separado. En mercados con alta complejidad comercial, la asimetría informativa se reduce no solo con más información, sino con información pertinente y precisa para tomar decisiones de consumo. En este sentido, el desglose del valor por servicio es un dato esencial para el usuario para evaluar costo, conveniencia y las alternativas disponibles en el mercado.

Respecto al comentario de **ETB** sobre una afectación a la estabilidad jurídica y a las inversiones realizadas en sistemas de tarificación, facturación y plataformas comerciales, la Comisión reconoce que la implementación de nuevas obligaciones puede implicar adecuaciones técnicas y operativas. No obstante, se debe recordar que el estándar regulatorio de protección al usuario y maximización de su bienestar no se agota en exigir que exista un precio único integral del paquete. En efecto, cuando el paquete es convergente (fijo-móvil) y su estructura comercial puede dificultar la comparación, resulta conveniente y necesario exigir información adicional para que el usuario comprenda el contenido económico de lo contratado. En esa medida, la desagregación del valor individual de los fijos y móviles que conforman el paquete se justifica por su relación directa con la transparencia, la comparabilidad y el ejercicio efectivo de derechos, sin que ello implique desconocer la validez o utilidad de los modelos comerciales de empaquetamiento.

En cuanto a la preocupación por contradicción normativa y falta de armonía entre disposiciones que, según **ETB**, podrían extender de forma incierta el deber de desagregación a todos los servicios empaquetados, la Comisión acoge la necesidad de precisión regulatoria para evitar ambigüedades de

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 28 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

implementación. Por ello, se ajustará el texto relativo al contenido de la factura en el artículo 2.1.13.1. para aclarar expresamente que el deber de discriminar el valor individual de los servicios fijos y móviles empaquetados aplica únicamente a los paquetes convergentes, es decir, que incluyan servicios fijos y móviles.

Con esta delimitación se asegura consistencia interna de la medida, se reduce el margen de interpretación divergente y se facilita la planeación técnica de los desarrollos. Así las cosas, el texto del artículo quedará así:

«Artículo 2.1.13.1. FACTURA DE SERVICIOS. El usuario encontrará en su factura la siguiente información, discriminada según aplique para cada servicio prestado:

a) Unidad de consumo y su precio. En caso de servicios empaquetados con componentes fijo y móvil, el valor de cada servicio dentro del valor total del paquete ofrecido, así como los subtotales correspondientes a servicios fijos y móviles;

(...)»

En el mismo sentido, se ajusta en lo pertinente el texto del artículo 2.1.7.2. sobre las condiciones del paquete de servicios.

«ARTÍCULO 2.1.7.2. CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS. Cuando el usuario decida contratar la prestación de distintos servicios de comunicaciones a través de un paquete, aplicarán las siguientes reglas:

(...)

En caso de que el paquete contratado esté conformado por servicios fijos y servicios móviles y, además, el usuario reciba una sola factura por todos los servicios del paquete, el operador deberá discriminar en la factura el valor de cada servicio dentro del valor total del paquete, así como los subtotales correspondientes a servicios fijos y móviles.

2.1.7.2.2. El operador deberá proporcionar, tanto en el momento del ofrecimiento como también cuando el usuario lo solicite, la siguiente información:

a) Características de cada uno de los servicios que conforman el paquete;

b) Precios de cada servicio, tanto dentro del valor total del paquete, como también si quisiera contratarlos individualmente;

c) El precio total del paquete.

(...)

2.1.7.2.6. Los operadores deberán disponer de un comparador en su página web que permita al usuario consultar y comparar planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidos. El comparador deberá cumplir como mínimo las siguientes funciones:

(...)

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 29 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

h) Mostrar el precio de cada servicio que hace parte del paquete escogido dentro del valor total del paquete ofrecido, así como los subtotales correspondientes a servicios fijos y móviles;»

En atención a lo anterior, adicionalmente, se modificará la Circular 163 de 2025 que fija los parámetros de funcionamiento del comparador de tarifas para efectos de que allí se tenga en cuenta la modificación del numeral 2.1.7.2.6. del artículo 2.1.7.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Ahora bien, frente al riesgo de confusión señalado por **ETB**, la Comisión no comparte la afirmación de que el desglose, por sí mismo, desorienta al usuario. La posible confusión solamente surgiría si la información se presenta sin contexto o de forma inconsistente; por el contrario, cuando se muestra de manera clara y diferenciada, el usuario obtiene más elementos para entender que el precio del paquete puede ser distinto –usualmente menor– que la suma de precios individuales y, aun así, identificar el valor asignado a cada servicio para fines informativos y de control. Para efectos ilustrativos, a continuación se presenta un ejemplo de la forma deseada de discriminación de los valores de cada servicio en la factura:

(PRST)	
Fijo	
Servicio 1	50.000
Servicio 2	20.000
Servicio 3	25.000
Total Fijo	95.000
Móvil	
Servicio 1	50.000
Servicio 2	20.000
Servicio 3	25.000
Total Móvil	95.000
TOTAL PAQUETE	190.000

Ahora bien, en cuanto a los costos de adecuación invocados por los operadores, la Comisión considera que los ajustes requeridos se enmarcan en cargas regulatorias razonables y proporcionales para garantizar transparencia en la facturación y comparabilidad de ofertas, máxime cuando los operadores ya disponen de capacidades técnicas y operativas para reflejar conceptos, componentes y condiciones comerciales en sus sistemas de información. En consecuencia, se mantiene el plazo previsto para la entrada en vigor de la medida, en tanto resulta necesario para asegurar oportunamente el objetivo central de la intervención, que es fortalecer la transparencia y la capacidad de elección informada de los usuarios en la contratación de paquetes fijo–móvil.

Sobre la propuesta de la **SIC** de adicionar literales orientados a reforzar la transparencia sobre (i) descuentos, compensaciones y ajustes aplicados en el periodo de facturación, y (ii) cobros o ajustes asociados a aplicaciones, plataformas digitales, contenidos o servicios adicionales. En efecto, la finalidad descrita –facilitar al usuario la identificación de beneficios por indisponibilidad o mala prestación, y

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 30 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

prevenir confusiones o cobros no comprendidos— es consistente con el enfoque de protección al consumidor en servicios TIC.

Sin embargo, conforme se expone en el documento soporte del proyecto, la revisión integral de reglas sobre compensaciones, incluyendo su estructura, forma de reporte y eventuales ajustes regulatorios, fue definida para abordarse en la Fase 2 del proyecto. En consecuencia, esta propuesta se tendrá como insumo relevante para dicha etapa, donde se evaluará de manera sistemática la conveniencia, proporcionalidad e implementación de exigencias adicionales en materia de compensaciones y cobros asociados, procurando armonía normativa con el régimen vigente y evitando duplicidades o cargas no justificadas en la fase actual.

2.3. Sobre las medidas asociadas a la Situación 3: Prohibición a operadores con espectro para IMT y que presten servicios fijos y móviles de realizar ofertas dirigidas a usuarios de operadores móviles virtuales o de operadores que no presten servicios fijos y móviles

ASOTIC

Comparte la propuesta de modificar el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, pues consideran que dicha modificación permitirá garantizar una competencia equilibrada en el mercado. No obstante, sugiere que en el Parágrafo 2 del mencionado artículo se precise que la medida aplicaría para los usuarios de los operadores de servicios fijos y móviles.

COMCEL

Sobre la propuesta de incorporar una prohibición dirigida a los PRST con permiso de uso de espectro (OMR) que ofrezcan de manera conjunta servicios fijos y móviles consistente en que no puedan formular ofertas comerciales ni realizar publicidad dirigida a usuarios de OMV o de operadores que no ofrezcan paquetes convergentes fijo-móvil, **COMCEL** se pronunció argumentando que el empaquetamiento de servicios es una práctica extendida en múltiples sectores y, particularmente en telecomunicaciones, genera beneficios relevantes para los usuarios y que, por lo tanto la CRC no debería restringirlo. En este sentido, el operador indicó que la CRC ha reconocido previamente que las ofertas empaquetadas incrementan el bienestar del consumidor, principalmente por los descuentos derivados de sinergias y eficiencias, así como por la posibilidad de contar con un solo interlocutor para contratar, facturar y tramitar PQR. Añadió que ello reduce costos de transacción (tiempo y búsqueda de información) y puede mejorar la calidad y seguridad percibida por el usuario al gestionar integralmente su relación con un único proveedor.

COMCEL también afirmó que restringir la capacidad de ofrecer o promocionar de forma dirigida servicios convergentes no solo afectaría una práctica comercial valorada por los usuarios, sino que podría operar como un desincentivo para que los consumidores accedan a los beneficios de la convergencia. Por lo anterior, consideró que la regulación no debería intervenir para reducir beneficios que el mercado ya entrega a los usuarios.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 31 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

Adicionalmente, **COMCEL** señaló que la medida propuesta replicaría, en la práctica, un condicionamiento asociado al proceso de integración TIGO–MOVISTAR que fue aceptado por la SIC con base en compromisos ofrecidos por las intervinientes. Según este operador, ese compromiso –no dirigir ofertas a OMV, a WOM u otros entrantes de menor participación– es el resultado de un análisis específico de control de integraciones que responde a riesgos particulares de esa operación empresarial. Por ello, el operador estimó improcedente que la CRC traslade al ámbito regulatorio general una obligación derivada de una integración concreta para imponerla a operadores que no participaron en dicha transacción, pues ello equivaldría a «castigar» a terceros por riesgos generados por otros agentes sin un análisis de profundidad equivalente al realizado por la autoridad de competencia.

Por otro lado, **COMCEL** consideró que no es acertado afirmar que las ofertas convergentes o dirigidas produzcan opacidad o asimetrías de información que deriven en selección adversa, en la medida en que los usuarios pueden conocer características del servicio, comparar alternativas y acceder cada vez más a información sobre cobertura y calidad, incluso a partir de publicaciones periódicas divulgadas por la propia CRC. Asimismo, ese operador cuestionó que la CRC presenten las economías de escala como un elemento agravante, pues, a su juicio, son resultado de inversiones y eficiencias que no deberían tratarse como un factor negativo y sostuvo que no se evidencian problemas de replicabilidad en el mercado, dada la existencia de múltiples operadores móviles (OMR y OMV) y un número amplio de proveedores de internet fijo, incluidos operadores de nicho con conocimiento territorial.

COMCEL advirtió, además, que la CRC no habría desarrollado un AIN suficiente para identificar los efectos de la prohibición propuesta sobre variables esenciales del mercado. En particular, indicó que no se conoce el impacto potencial sobre la inversión (por operador), la cobertura de redes fijas y móviles, las tarifas minoristas, la innovación y diferenciación de ofertas, y, especialmente, sobre el bienestar del consumidor. Desde su perspectiva, la ausencia de un análisis robusto de consecuencias aumenta el riesgo de afectar el funcionamiento del mercado y las dinámicas competitivas, y puede minar la confianza de los agentes en las actuaciones regulatorias, al adoptarse una restricción con efectos inciertos y potencialmente amplios.

Finalmente, **COMCEL** argumentó que la medida comporta una restricción competitiva en un ámbito que no estaría sujeto a regulación ex ante bajo el marco de «regulación por mercados relevantes», y que además podría generar dificultades operativas y asimetrías regulatorias. Señaló que, en la práctica, sería complejo identificar el operador móvil de un usuario para no dirigirle ofertas, lo que podría terminar limitando incluso la capacidad de competir sobre la propia base de clientes fijos y al mismo tiempo permitiría que OMV u operadores no convergentes accedieran a clientes en condiciones más favorables. Con base en lo anterior, el operador recordó que la CRC habría descartado previamente definir el “cuádruple play” como mercado relevante por baja penetración, por lo que, a su juicio, no existiría habilitación para imponer una restricción de este tipo y ello podría dar lugar a cuestionamientos de legalidad. En consecuencia, solicitó eliminar la propuesta, advirtiendo que reduciría la competencia y la innovación, afectaría el bienestar de los usuarios y sentaría un precedente indeseable de intervención.

ETB

Respalda la medida propuesta, en el sentido que resulta necesaria en el escenario post-integración para prevenir prácticas de targeting agresivo por parte de operadores con espectro IMT y ofertas convergentes, que puedan derivar en efectos de exclusión sobre OMV y operadores de menor escala.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 32 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

Ahora bien, indica que para asegurar su efectividad, se considera indispensable que la CRC precise el alcance material de «ofertas dirigidas», cerrando las vías de elusión en entornos de alta concentración como: «(i) micro-segmentación digital (*look-alike audiences*, *remarketing*, audiencias por ubicación), (ii) campañas apalancadas en datos de comportamiento de portabilidad/retención, y (iii) ofertas convergentes que utilicen el poder en un mercado (móvil) para capturar al usuario en otro (fijo) mediante empaquetamiento y subsidios cruzados.»

Asimismo, indica que la CRC debe dejar claro que la restricción de ofertas dirigidas comprende también el uso directo o indirecto de información o ventajas derivadas del acceso mayorista a redes FTTH, cuando estas se utilicen para ejecutar estrategias de captura minorista (fijo + móvil) contra operadores sub-escala.

Finalmente recomienda aterrizar la medida con un estándar verificable: «a) obligación de cumplimiento y auditoría para PRST por encima del umbral (>1 millón de usuarios fijo o móvil según corresponda), (b) deber de trazabilidad del origen de datos usados para segmentación (sin exigir micro-reportes regresivos para pequeños), y (c) un enfoque de fiscalización basado en riesgo concentrado».

TIGO

Advierte que la propuesta regulatoria podría profundizar la crisis financiera que actualmente erosiona la sostenibilidad del sector de telecomunicaciones. Al limitar la libertad de oferta de los operadores que han invertido en infraestructura fija y móvil, no se dinamiza el mercado, sino que se retrasa la expansión de redes y el despliegue de nuevas tecnologías. El operador sostiene que estas restricciones impiden que la competencia real beneficie a los usuarios, asfixiando la capacidad de inversión necesaria para mejorar los servicios. Asimismo, se señala que políticas previas diseñadas para incentivar a operadores minoritarios, como el RAN regulado, no han logrado expandir la participación de estos actores ni sus redes. Por el contrario, estas medidas han generado un desfinanciamiento sistémico del sector.

Finalmente, **TIGO** propone la siguiente redacción para el parágrafo 2 del artículo 2.1.6.1. de la Resolución 5050 de 2016: «Los PRST que cuenten con permisos de uso de espectro radioeléctrico para IMT no podrán realizar ofertas comerciales y publicidad dirigidas a usuarios de otros operadores». Adicionalmente, propone agregar una definición de ofertas publicitarias dirigidas, para lo cual sugiere:

«**Ofertas comerciales dirigidas:** Ofertas diseñadas para capturar únicamente a usuarios de un operador competidor en particular con mejores condiciones que las ofrecidas al resto de usuarios en general».

Respuesta CRC

En relación con el comentario de **ASOTIC** sobre precisar en el texto que la medida aplica para los usuarios de operadores de servicios fijos y móviles, esta Entidad considera que la redacción actual del Parágrafo 2 ya es suficientemente clara y comprehensiva. Al establecer expresamente que la prohibición recae sobre ofertas dirigidas a usuarios de «operadores que no realicen ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles», la norma abarca, por definición, a todos los agentes que no cuentan con dicha capacidad de empaquetamiento.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 33 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

En este sentido, la disposición protege de manera efectiva tanto a los operadores que prestan servicios exclusivamente fijos como a aquellos que prestan servicios exclusivamente móviles, toda vez que ninguno cumple con la condición de realizar ofertas conjuntas. Por lo tanto, no se requiere una modificación adicional al texto propuesto.

De acuerdo con el comentario de **COMCEL** sobre el empaquetamiento de servicios como práctica extendida en múltiples sectores, especialmente en telecomunicaciones, la CRC recuerda que, en particular, la propuesta regulatoria asociada con la Situación 3 está enfocada en corregir el problema de asimetría de información generada por ofertas dirigidas a usuarios de operadores específicos. En el documento soporte se ha identificado que dicha asimetría sucede cuando las campañas comerciales focalizadas (*targeting*) presentan precios agresivos y beneficios temporalmente atractivos, que conllevan falta de transparencia y opacidad para los usuarios al momento de elegir.

Adicionalmente, en el contexto de la Situación 3.1., donde la SIC, en ejercicio de sus facultades en el control de integraciones empresariales, impuso un condicionamiento sobre el ente integrado entre TIGO-UNE y MOVISTAR, esta Comisión propone establecer la prohibición a cargo de todos los PRST con espectro para IMT y con ofertas convergentes fijo-móvil para realizar ofertas y publicidad dirigidas a usuarios de operadores específicos que sean Operadores Móviles Virtuales (OMV) o a cualquier PRST que no realice ofertas convergentes fijo-móvil. Lo anterior tiene como objetivo restablecer las cargas entre el ente integrado y **COMCEL** y, además, evitar que los operadores con mayor alcance ejerzan presión sobre los usuarios de operadores más pequeños.

Hecha la anterior salvedad sobre el alcance de la medida asociada a la Situación 3, la CRC reconoce que el empaquetamiento de servicios genera beneficios relevantes para los usuarios. Sin embargo, en sus análisis, la Comisión también contempla sus impactos en términos de competencia en el corto y largo plazo: la oferta conjunta confiere una ventaja estructural insuperable a los grandes PRST convergentes, ya que es de difícil replicabilidad para operadores más pequeños o monoproducción, por lo que, en el largo plazo, el usuario enfrentaría una reducción de la variedad, menor incentivo a la innovación y posibles alzas de precio, lo que finalmente revierte el beneficio inicial originado por los precios bajos.

Por otra parte, con respecto al comentario de **COMCEL** sobre la reducción de costos de transacción por contar con un solo interlocutor para contratar, facturar y tramitar PQR, la CRC afirma que, si bien es cierto que contar con un solo interlocutor puede optimizar el tiempo en gestiones y solicitudes, de acuerdo con la Situación 2, la opacidad de las ofertas con precio único en paquetes fijo-móvil genera confusión en el usuario, fricciones en los procedimientos de terminación y disminuye la comparabilidad competitiva. En síntesis, desde la perspectiva de los usuarios, esta práctica puede generar complejidades al momento de intentar terminar el contrato o cancelar algunos de los servicios, opacidad en cuanto al valor de cada servicio individual y un efecto de bloqueo que limita su libertad de elección.

En atención a la consideración de **COMCEL** sobre la propuesta regulatoria de ofertas dirigidas en servicios convergentes como un desincentivo para que los consumidores accedan a los beneficios de la convergencia, la CRC recalca que no se está prohibiendo que los usuarios tengan beneficios por convergencia, sino que se está limitando que grandes operadores dirijan sus ofertas y publicidad a los operadores de menor escala que no pueden aprovechar economías de alcance.

En este orden de ideas, **COMCEL** también considera que la propuesta regulatoria sobre la limitación de ofertas dirigidas es un traslado del ámbito regulatorio (Sección 21.4.2 literal c de la Resolución SIC

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios	Código: 2000-41-7-10	Página 34 de 51
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

94169 de 2025) de una integración concreta (TIGO-UNE y MOVISTAR) hacia operadores que no participaron en dicha transacción, lo que equivaldría a «castigar» a terceros por riesgos generados por otros agentes sin un análisis de profundidad equivalente al realizado por la autoridad de competencia. Al respecto, la CRC indica que en la propuesta regulatoria se realizó un estudio detallado y que, justamente en su aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), lo cual soportó la inclusión de la propuesta regulatoria.

Sobre esto último, la CRC recuerda que, para la evaluación de las alternativas en la Situación 3.1., aplicó la metodología de Análisis Multicriterio para la ponderación de alternativas complejas que perseguían el objetivo de corregir la falla de mercado derivada de una asimetría regulatoria originada por los condicionamientos aplicados a la operación de integración (Resolución SIC 94169 de 2025), ya que un solo agente enfrentaría prohibiciones específicas mientras sus competidores directos no, especialmente aquellos que cuenten con economías de escala y alcance potencialmente superiores a las que tendría el ente integrado.

En ese contexto de evaluación de alternativas regulatorias, la CRC consideró los siguientes criterios: (i) competencia, a partir del subcriterio de asimetría regulatoria, que evalúa el grado en que la alternativa aumenta el desequilibrio en las cargas regulatorias en cabeza de los agentes, especialmente con las firmas que ostentan posición de dominio en el mercado de servicios móviles; (ii) bienestar de los usuarios, a partir del subcriterio de transparencia de la información sobre las características del servicio, que evalúa en grado en que la alternativa mejora la claridad, accesibilidad y comparabilidad de la información, facilitando la comprensión del valor y el costo total del servicio; (iii) bienestar de los usuarios, a partir del subcriterio de reducción del precio, que evalúa en qué medida los usuarios se pueden beneficiar de precios finales más bajos o de una mejora en la relación precio-calidad; y (iv) cumplimiento, a partir del subcriterio de facilidad en la vigilancia, que mide el grado en que la alternativa simplifica y reduce el costo de las tareas de seguimiento, fiscalización y verificación que deben realizar las entidades de vigilancia y control.

Al final, en el análisis de ponderación de los criterios, la asimetría regulatoria dominó la matriz de decisión con un 63.4% de importancia. Así, al evaluar las distintas opciones de intervención, la CRC identificó que la solución no reside necesariamente en la prohibición generalizada ni en la inacción, sino en una medida focalizada en los agentes con capacidad real de afectar el mercado.

Por otro lado, **COMCEL** considera que no es acertado afirmar que las ofertas convergentes o dirigidas produzcan opacidad o asimetrías de información que deriven en selección adversa, en la medida en que los usuarios pueden conocer características del servicio, comparar alternativas y acceder cada vez más a información sobre cobertura y calidad, incluso a partir de publicaciones periódicas. Al respecto, la CRC insiste en que las campañas comerciales focalizadas profundizan la asimetría estructural dada su falta de transparencia y accesibilidad pública. De acuerdo con el reporte de quejas que realizan los operadores al Sistema Colombia TIC, mediante el Formato T.4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en 2024 el 14% de las quejas estaban relacionadas con el tema «Información/ Contrato y condiciones prestación del servicio» que abarca como causales: «Modificación condiciones acordadas», «Publicidad engañosa», «Servicios no solicitados», «Fraudes en contratación», «Datos personales» y «Plan corporativo», siendo la más frecuente la primera con el 45% del total de este tema.

Esto podría indicar que muchos usuarios no conozcan con precisión las condiciones reales de prestación al momento de contratar los servicios y, por ello, una vez inicia la ejecución del contrato perciben que les «modificaron las condiciones acordadas», o que hubo «publicidad engañosa» por parte del operador

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 35 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

o «fraudes en contratación» para atraer a los usuarios. En el fondo, el servicio efectivamente recibido termina difiriendo de la expectativa del usuario.

Respecto a las observaciones planteadas por **COMCEL** sobre las economías de escala, la Comisión aclara que en ningún momento considera dichas economías, ni las eficiencias derivadas de la inversión, como elementos negativos de entrada. Esta Entidad reconoce que la eficiencia es una característica deseable en el mercado. Sin embargo, para efectos del análisis regulatorio, se debe considerar que la eficiencia está intrínsecamente asociada a la escala alcanzada por el agente económico. En este sentido, un operador con mayor escala, con un músculo financiero superior, cuenta con la capacidad de sostener ofertas agresivas durante periodos prolongados que no necesariamente pueden ser replicadas por competidores eficientes de menor tamaño. Por tanto, aunque no se penaliza la eficiencia, el regulador debe ponderar esta capacidad financiera y de escala al analizar los efectos potenciales en la competencia, especialmente desde una perspectiva dinámica, para evitar que dichas ventajas puedan derivar en problemas de competencia en el largo plazo.

Por otro lado, la Comisión no comparte la apreciación de **COMCEL** según la cual la existencia de una pluralidad de competidores en los mercados móviles (OMR y OMV) y fijos es condición suficiente para descartar problemas de replicabilidad. Esta postura debe desvirtuarse desde dos frentes. En primer lugar, desde una perspectiva técnica, la replicabilidad no está garantizada para todos los agentes, dado que no todos los operadores cuentan con la infraestructura o los insumos necesarios para estructurar ofertas convergentes o conjuntas de servicios fijos y móviles. Esta asimetría en la capacidad de empaquetamiento es precisamente la que motiva medidas complementarias, como la explicada en la Situación 2 de la propuesta regulatoria, orientada a la desagregación de valores en la facturación para transparentar los valores de los servicios fijos y móviles.

En segundo lugar, la imposibilidad de replicabilidad debe entenderse bajo una óptica dinámica. La pluralidad de oferentes que el operador menciona es una fotografía del estado actual del mercado, condición que precisamente la medida propuesta busca salvaguardar a futuro. Permitir que los operadores con capacidad de empaquetamiento y tenencia de espectro IMT enfoquen sus estrategias comerciales y publicitarias para captar selectivamente a los usuarios de los operadores más pequeños y no convergentes, podría derivar en la salida de estos últimos. En consecuencia, la medida tiene un carácter preventivo y busca evitar que la estructura competitiva se deteriore en el largo plazo, garantizando que los usuarios continúen teniendo opciones diversas más allá de las ofertas de los operadores con mayor participación de mercado.

Por otra parte, respecto al comentario de **COMCEL** sobre la suficiencia del Análisis de Impacto Normativo (AIN) y la preocupación sobre el efecto en variables esenciales del mercado, esta Entidad reconoce que la adopción de medidas regulatorias de carácter asimétrico o conductual incide naturalmente sobre las condiciones de negocio de los agentes, incluyendo aspectos como la inversión, la cobertura y los indicadores de calidad. Sin embargo, el análisis planteado por el operador omite el cambio estructural derivado de la intervención de la SIC, la cual impuso un condicionamiento específico al ente integrado que altera el equilibrio competitivo previo.

Esta Comisión observa que, en el escenario actual, existe un desbalance regulatorio, debido a que, mientras el ente integrado enfrenta una restricción para dirigir ofertas a clientes de otros operadores, los demás PRST con permisos de uso de espectro IMT y capacidad de empaquetamiento de servicios fijos y móviles no están sujetos a dicha limitación. Esta asimetría permitiría que los operadores no integrados con mayor escala focalicen sus estrategias comerciales agresivas hacia la captura de usuarios

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 36 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

de los operadores más pequeños, aprovechando un vacío normativo que el condicionamiento de la SIC buscaba mitigar para el ente resultante de la integración.

En consecuencia, de no adoptarse la medida propuesta, se validaría un escenario hipotético en el que el mercado tendería a concentrarse aún más, no por eficiencias, sino por la capacidad de los operadores con mayor poder de mercado de atacar selectivamente a los competidores de menor tamaño sin la contraparte de una restricción equivalente a la del ente integrado. Por lo tanto, el objetivo del regulador es asegurar que las presiones competitivas se distribuyan equitativamente entre todos los actores que cuentan con economías de escala y alcance comparables, salvaguardando la estructura del mercado a largo plazo.

Por otra parte, en relación con el argumento de **COMCEL** según el cual la medida carece de sustento por no estar amparada en un análisis de definición de mercados relevantes, la Comisión debe reiterar que el ejercicio de sus facultades regulatorias no se circunscribe exclusivamente a la metodología de regulación *ex ante* por mercados. La presente propuesta tiene un enfoque centrado en la protección de los derechos de los usuarios, ámbitos en los cuales la Entidad cuenta con competencias generales que no requieren agotar, en todos los casos, el ciclo de análisis de mercados mayoristas o minoristas.

En todo caso, es fundamental insistir en que la intervención regulatoria responde a una necesidad imperiosa de reequilibrar las condiciones de competencia tras el condicionamiento impuesto por la SIC a la operación de integración. Dicha decisión administrativa introdujo un desequilibrio regulatorio en los mercados minoristas de servicios fijos y móviles, toda vez que restringe a un agente mientras otros competidores con capacidad similar (tenencia de espectro IMT y empaquetamiento fijo-móvil) permanecían sin limitaciones equivalentes. Por lo tanto, la medida es un mecanismo correctivo necesario para armonizar las reglas de juego y evitar distorsiones que afecten el bienestar del usuario a largo plazo.

Finalmente, sobre las dificultades operativas alegadas por **COMCEL** para identificar al operador proveedor del usuario destinatario de la oferta, esta Comisión señala que tal circunstancia no constituye una barrera regulatoria, sino un desafío operativo relacionado con la calidad, gestión y fuentes de las bases de datos que utiliza el operador para sus campañas. Asimismo, frente a la afirmación de que la medida limitaría la capacidad de competir por su propia base de clientes, se aclara que la prohibición está estrictamente acotada a la realización de ofertas dirigidas (*targeting*) a usuarios de operadores de menor escala. En consecuencia, **COMCEL** mantiene plena libertad y capacidad para ofrecer mejores condiciones de servicio y precio, tanto a su base actual de clientes como a los usuarios de otros grandes competidores, incluido el ente integrado, sin incurrir en prácticas de focalización que pongan en riesgo la supervivencia de los agentes más pequeños del mercado y la competencia dinámica, lo cual redundaría en una pérdida de bienestar de los usuarios.

En relación con la solicitud de precisar el alcance material de las ofertas dirigidas para cerrar posibles vías de elusión a través de mecanismos de micro-segmentación o marketing digital relacionadas en el comentario de **ETB**, esta Entidad aclara que la prohibición contenida en el parágrafo propuesto está definida en función del sujeto destinatario de la oferta y no de la herramienta tecnológica utilizada para llegar a él. La norma es clara al establecer que no se pueden dirigir ofertas a usuarios de operadores que cumplan las condiciones protegidas. Por lo tanto, independientemente de si el operador utiliza «look-alike audiencias», bases de datos de portabilidad u otros mecanismos de segmentación, la conducta se considerará prohibida si el resultado es el direccionamiento específico hacia los usuarios restringidos por la norma.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 37 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

Respecto a su preocupación sobre el empaquetamiento y los subsidios cruzados, se recuerda que la prohibición de prácticas predatorias y subsidios cruzados ya se encuentra establecida en los mandatos de la Ley 1341 de 2009. Adicionalmente, la medida complementaria de desagregación de valores fijos y móviles en la facturación (analizada en la Situación 2 del proyecto) también aporta transparencia a la formación de precios de las ofertas convergentes, facilitando la detección de dichas prácticas por parte de las autoridades.

De otro lado, frente a la inquietud de **ETB** sobre el uso de ventajas derivadas del acceso mayorista a redes FTTH, la Comisión considera que las conductas descritas por el operador, más allá de la publicidad o las ofertas minoristas, podrían configurar prácticas restrictivas de la competencia. El análisis y sanción de dichas conductas, que involucran el aprovechamiento indebido de una posición o ventaja en el mercado mayorista, exceden el alcance de la presente modificación regulatoria enfocada en reglas de comportamiento comercial minorista, sin perjuicio de las acciones que las autoridades competentes puedan adelantar en esa materia.

Finalmente, frente a la solicitud de **ETB** establecer en la regulación parámetros específicos de trazabilidad, auditoría y fiscalización, se aclara que la función de vigilancia y control y la verificación del cumplimiento de la norma recaen sobre la autoridad competente. Dicha autoridad cuenta con plenas facultades para determinar los mecanismos de inspección y utilizar todas las vías probatorias que considere pertinentes para demostrar el incumplimiento de la obligación, sin que sea necesario que el regulador preestablezca una metodología probatoria taxativa dentro del acto administrativo.

Sobre a la advertencia de **TIGO** sobre la posible erosión de la sostenibilidad financiera del sector y la afectación a la inversión, la Comisión debe realizar una precisión fundamental: la medida propuesta, consistente en la prohibición de realizar ofertas dirigidas a usuarios de operadores de menor escala y no convergentes, tiene su origen en un condicionamiento impuesto por la SIC a la operación de integración en la que **TIGO** es parte. Es pertinente recordar que dicho remedio conductual fue propuesto y aceptado por las mismas partes intervinientes en la integración como mecanismo para mitigar riesgos competitivos. Por lo tanto, no resulta consistente argumentar que la extensión de esta regla —que ya aplica al ente integrado— hacia otros agentes con capacidad equiparable, pueda generar un impacto negativo adicional o imprevisto sobre la sostenibilidad de **TIGO**.

En lo concerniente a la propuesta de modificación del texto del Parágrafo 2, la Comisión no acoge la redacción sugerida por el operador. La propuesta de **TIGO** de prohibir ofertas dirigidas a usuarios de otros operadores (de forma indiscriminada) incluiría en la restricción a operadores que, aun teniendo espectro IMT, no cuentan con una oferta convergente fijo-móvil, situándolos en una posición desventajosa al ignorar sus diferentes condiciones de escala y aprovechamiento de infraestructura. Además, la redacción sugerida impediría que los operadores de mayor escala y alcance (como el ente integrado o COMCEL) puedan enfocar ofertas entre ellos mismos. El objetivo del regulador no es eliminar la presión competitiva entre los grandes jugadores, sino evitar que dicha fuerza se utilice para depredar a los agentes más pequeños; por ende, es deseable que exista competencia entre los operadores con tamaños comparables.

Respecto a la solicitud de incluir una definición de «Ofertas comerciales dirigidas» supeditada a la existencia de «mejores condiciones», esta Entidad decide no acoger la sugerencia. Incluir tal condicionamiento limitaría injustificadamente la aplicación de la norma y elevaría la carga probatoria para la verificación del cumplimiento, al exigir demostrar en cada caso que la oferta es

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 38 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

comparativamente «mejor». Adicionalmente, se debe destacar que el condicionamiento impuesto por la SIC no incluye esta calificación restrictiva. Aceptar la definición propuesta por **TIGO** generaría una asimetría regulatoria indeseable entre el cumplimiento del condicionamiento particular (más estricto) y la regla de carácter general aquí propuesta.

Finalmente, la Comisión aclara que la norma no prohíbe a los operadores la realización de ofertas y publicidad de sus productos al público en general, ni limita la libertad de contactar a su propia base de usuarios. Los operadores mantienen plena facultad para gestionar a sus clientes actuales, ofrecerles mejoras en sus condiciones, planes de retención o fidelización al mejor precio posible. La restricción es específica y acotada al *targeting* de usuarios de competidores protegidos por la norma.

2.4. Sobre las medidas asociadas a la Situación 4: Deber a cargo del ABD de verificación del transcurso de 30 días desde la última portación en la que el operador que ahora actúa como receptor obró como operador donante

ETB

Valora la incorporación de un plazo mínimo de permanencia de treinta (30) días en los procesos de portabilidad; no obstante, con base en la evidencia disponible y en referentes internacionales, propone extender dicho plazo a noventa (90) días para los casos de retorno al operador donante. Esta medida resulta clave para prevenir fraudes, mitigar prácticas de *win-back* inmediato y reducir la inestabilidad operativa del sistema.

TIGO

Considera que se deben modificar los términos para la prohibición de la recuperación de las portaciones, pasando de 30 a 90 días. Afirma que la cantidad propuesta de días resulta insuficiente para las condiciones del mercado y los objetivos de la Comisión.

PTC

Valora la intencionalidad de la medida, pero manifiesta la necesidad de fortalecer el marco regulatorio incorporando plazos más amplios de restricción de contactabilidad, en línea con antecedentes regulatorios internacionales que contemplan períodos de hasta noventa (90) días, así como mecanismos de supervisión técnica efectiva, de manera que se asegure la efectividad real de la portabilidad numérica, la protección de los usuarios y condiciones de competencia equitativas en el mercado móvil.

Así, argumenta que el período propuesto para restringir la generación del NIP por parte del ABD resulta insuficiente frente a la dinámica real del mercado y al marco normativo vigente. Indica que la información presentada por la propia CRC evidencia que una proporción relevante de portaciones sucesivas se produce después del primer mes, por lo que una restricción limitada a treinta (30) días no cubre el período crítico en el que se concentran las decisiones de retorno asociadas a prácticas de *win back*.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 39 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

Adicionalmente, señala que la regulación vigente ya contempla una prohibición de contactabilidad para *win back* durante los tres (3) meses posteriores a la portabilidad y que permitir la generación del NIP antes de cumplido dicho plazo introduce una inconsistencia regulatoria y facilita mecanismos indirectos de recaptura. En consecuencia, solicita extender la restricción de generación del NIP a un período mínimo de noventa (90) días, en línea con prácticas regulatorias internacionales (referencia las experiencias de Malta, India, Chile, Perú), con el fin de armonizar el marco normativo, fortalecer la protección al usuario y promover condiciones de competencia más equilibradas en el mercado móvil.

Respuesta CRC

En relación con los comentarios presentados por **ETB**, **TIGO** y **PTC**, quienes solicitan extender el periodo de restricción de retorno al operador donante de treinta (30) a noventa (90) días, argumentando la necesidad de alineación con prácticas internacionales, la prevención de fraude y la consistencia con los periodos de restricción de contactabilidad, la Comisión se permite realizar las siguientes precisiones fundamentadas en la evidencia.

Si bien esta Entidad reconoce y valora las referencias internacionales aportadas y los argumentos sobre la dinámica competitiva, es bien sabido que la decisión regulatoria debe estar cimentada en alguna de las metodologías de evaluación utilizadas en aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Normativo. Entre estas metodologías están el Análisis Multicriterio, Análisis Costo-Efectividad y Análisis Costo-Beneficio, las cuales han sido empleadas por esta Comisión en los diferentes proyectos regulatorios y que hacen parte de las metodologías contempladas por el DNP en su «Guía Metodológica para la Elaboración de Análisis de Impacto Normativo (AIN)»⁶.

Para esta situación, la Comisión adelantó un Análisis de Costo-Beneficio (ACB) desarrollado para el mercado colombiano. Los resultados de dicha evaluación, consignados en el documento soporte (ver Tabla 15), demuestran que extender la medida a noventa (90) días –o a cualquier plazo superior a 30 días– no genera una mejora incremental en el bienestar social. Por el contrario, los escenarios simulados con plazos mayores (como 60 días en las alternativas analizadas) arrojaron resultados negativos en términos de bienestar de los usuarios, al imponer barreras de salida excesivas que limitan injustificadamente la libertad de elección.

Por lo tanto, la evidencia respalda la adopción del plazo de treinta (30) días como la medida más eficiente y proporcionada. No obstante, la Comisión considera pertinente incluir esta variable dentro de sus ejercicios de monitoreo continuo del mercado, con el propósito de evaluar el comportamiento de las cifras de portabilidad y *win back*. De esta forma, si la evidencia futura llegase a justificar la necesidad de un periodo más extenso, la Entidad evaluará la pertinencia de realizar los ajustes regulatorios correspondientes en dicha oportunidad.

Finalmente, en atención al comentario de **PTC** sobre una posible inconsistencia regulatoria al establecer un plazo de restricción para la generación del NIP de treinta (30) días, mientras que la prohibición de contactabilidad para estrategias de recuperación (*win back*) se mantiene en noventa (90) días, la Comisión debe realizar la siguiente distinción fundamental.

⁶ Consultado el 3 de marzo de 2026. Disponible en: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EREI/Guia_Metodologica_AIN.pdf.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 40 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

La prohibición de contactabilidad vigente (90 días) es una regla de comportamiento que busca proteger la privacidad del usuario frente al acoso comercial o *spam* por parte del operador donante. Esta medida se mantiene inalterada y conserva su vigencia plena. Por su parte, la nueva medida sobre el NIP de confirmación impone una restricción técnica sobre la efectividad del proceso de portación, limitando la capacidad del usuario de regresar al operador anterior por un periodo de 30 días. Por lo anterior, la Comisión aclara que no existe contradicción en manejar plazos diferenciados, pues cada medida atiende objetivos distintos.

2.5. Sobre las medidas de simplificación

ASOTIC

Considera innecesaria la modificación del artículo 2.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, ya que sostienen que los fines de protección al usuario y transparencia en la relación de consumo se encuentran previstos de forma general en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). Señala que las medidas contempladas en la norma de obligatorio cumplimiento para los PRST. Por su parte, en caso de avanzar en la modificación de este artículo, solicita corregir el error de forma, toda vez que también debe incluirse el artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

Relativo a la modificación del artículo 2.1.7.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, afirma que la inclusión de «cualquier reducción en el valor total a pagar o el mejoramiento de la capacidad en los servicios de telecomunicaciones contratados» puede generar expectativas en los usuarios de que en todos los casos de adquisición de un paquete se tendrá una reducción del valor a pagar o un mejoramiento en la capacidad en los servicios contratados, lo cual desconocería otros beneficios que ofrecen los PRST por la contratación de servicios empaquetados.

En este sentido, **ASOTIC** advierte que la redacción propuesta por la CRC podría vulnerar el derecho de los PRST de fijar libremente sus precios, facultad otorgada por el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009. Esta asociación señala que condicionar la formación de paquetes exclusivamente a una reducción en el precio final podría interpretarse como una intervención indirecta en las condiciones comerciales y tarifarias de los operadores, por lo que considera que debe revisarse la redacción de la propuesta.

COMCEL

Sobre la adición propuesta al artículo 2.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, que prevé la ineficacia de pleno derecho de cláusulas prohibidas y plantea esa consecuencia a modificaciones o adiciones no autorizadas al modelo único de contrato, **COMCEL** solicita que no se incluya tal modificación argumentando, primero, que conforme al artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 sus disposiciones operan de manera supletiva cuando no exista regulación especial, por lo que no resultaría necesario replicarlas en la regulación sectorial. En segundo lugar, ese operador expresa que definir efectos jurídicos de estipulaciones contractuales –como la validez, nulidad, inexistencia o eficacia– es materia de reserva legal, propia del derecho civil y del régimen de protección al consumidor, de modo que la CRC no tendría competencia para establecer, vía acto administrativo general, consecuencias como la “ineficacia de pleno derecho”. Adicionalmente, afirmó que el texto propuesto implicaría una extralimitación al crear una nueva causal de ineficacia no prevista en la Ley 1480 de 2011, al trasladar esa consecuencia al supuesto de modificar el modelo único de contrato fuera de lo permitido por la regulación, lo que vulneraría el principio de legalidad.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 41 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

De manera subsidiaria, **COMCEL** solicitó que, si se mantiene la modificación propuesta, se limite a una remisión normativa a los artículos 42, 43 y 44 de la Ley 1480 de 2011, sin reproducir su contenido ni extenderlo a supuestos adicionales, y que se elimine toda mención a modificaciones del modelo único, cuyas consecuencias, en su criterio, deberían solo ser objeto del trámite administrativo sancionatorio aplicable y no por la figura civil de la ineficacia.

ERIKA VIVIANA VEGA ACEVEDO

Sobre la modificación del artículo 2.1.24.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, advierte que la redacción propuesta para el proceso de notificación de PQR genera una alta probabilidad de indebida notificación. El riesgo radica en que la norma prioriza el correo registrado originalmente en el contrato, ignorando que, en la práctica, los usuarios suelen proporcionar una dirección distinta al momento de radicar su solicitud actual. Si el operador automatiza el envío basándose en datos contractuales antiguos, el usuario no recibirá la respuesta, lo que vulnera su derecho a ser informado debidamente.

Esta falta de precisión técnica facilita la configuración del Silencio Administrativo Positivo. Si la respuesta no llega al correo indicado expresamente en el trámite, el usuario asumirá legalmente que el operador no respondió dentro del término estipulado. Esta discrepancia generará un aumento masivo de litigios y reclamaciones ante la SIC, saturando el sistema administrativo por un error de forma en la notificación.

Por lo anterior, se solicita que la regulación sea taxativa y establezca que el correo suministrado en el formulario de solicitud debe prevalecer automáticamente sobre el del contrato. Considerar este dato como una «manifestación en contrario» explícita blindaría el proceso, garantizando que el usuario reciba la respuesta de fondo y evitando el desgaste judicial derivado de notificaciones fallidas que terminan en sanciones por silencios administrativos involuntarios.

ETB

Advierte que el párrafo del artículo 2.1.10.5. incurre en inconsistencia regulatoria al establecer que los trámites de modificación de condiciones del plan deben estar disponibles en todos los canales digitales y, de manera obligatoria, a través de la aplicación móvil del operador para servicios móviles postpago, se ignora la realidad operativa de los OMV.

Nuevamente, se presenta una contradicción con las flexibilidades que la regulación contempla a favor de operadores virtuales en otros apartados, generando inseguridad jurídica sobre si estos están obligados o no a desarrollar y mantener una app móvil para este trámite específico. Por lo que solicita armonizar esta disposición para evitar cargas técnicas y financieras.

SIC

Propone que se elimine el numeral 2.1.8.3.3. y, además, que se elimine el vencimiento del plazo contractual como causal de terminación unilateral del contrato por parte del operador.

Lo anterior en el entendido de que las cláusulas de permanencia mínima en servicios fijos no deben constituir una barrera para que el usuario ejerza su derecho a finalizar el contrato, incluso en ofertas empaquetadas. Se enfatiza que los operadores ya cuentan con las vías legales necesarias para perseguir

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 42 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

el pago de saldos adeudados o penalizaciones, por lo que la existencia de estas obligaciones no justifica impedir la cancelación inmediata del servicio solicitado por el consumidor.

Por otro lado, se expresa una profunda preocupación respecto a la inclusión de la «imposibilidad técnica» como causal para que el operador termine el contrato de manera unilateral. Se advierte que esta figura es riesgosa, ya que podría ser utilizada como un pretexto para que los prestadores abandonen zonas geográficas que no les resulten rentables o que presenten problemas operativos externos, como el hurto de cableado, vulnerando así el derecho fundamental de los usuarios a acceder a los servicios de comunicaciones.

En tal sentido, la autoridad recomienda eliminar dicha causal o, en su defecto, que el regulador establezca una definición taxativa y restrictiva de lo que constituye una imposibilidad técnica. El objetivo es evitar que esta decisión quede al arbitrio del operador y asegurar que cualquier terminación unilateral sea debidamente acreditada, impidiendo que criterios de viabilidad comercial se disfracen de limitaciones técnicas para dejar desprotegidos a los usuarios en regiones específicas.

En línea con lo anterior, se sugiere también ajustar Formato T.4.2, en cuanto a la clasificación de tipología de la queja, en lo que tiene que ver el Cláusula literal de B. Terminación del contrato/permanencia mínima.

Finalmente, sugiere que en el artículo 2.1.24.6. la respuesta a la PQR se realice al correo que se debería suministrar al momento de presentarla y que se notifique la respuesta al correo suministrado en el contrato solo en el eventual caso en el que no suministre un correo electrónico al momento de presentar la PQR.

Respuesta CRC

En relación con la propuesta de modificación del artículo 2.1.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, la Comisión acoge el planteamiento de **ASOTIC** y **COMCEL** según el cual no resulta necesario reproducir en la regulación sectorial, en los términos inicialmente propuestos, disposiciones de rango legal ya aplicables a los PRST en su calidad de proveedores en una relación de consumo. En efecto, la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, contiene reglas generales que irradian la relación contractual, por tanto, su aplicabilidad no depende de su reiteración en la regulación sectorial. De esta forma, se ajusta la medida para evitar duplicidades normativas, promover claridad regulatoria y mantener el enfoque de simplificación que orienta este componente del proyecto.

Ahora bien, aunque no se incorporará en el artículo 2.1.3.1. una referencia expresa o reproducción de los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011, sí se considera pertinente conservar –por razones de certeza jurídica– la mención expresa a la consecuencia prevista por la ley cuando se incorporen cláusulas prohibidas o abusivas, es decir, la ineficacia de pleno derecho y, por tanto, su entendimiento como cláusulas no escritas. Esta precisión, lejos de crear un efecto jurídico nuevo o no previsto en el ordenamiento, busca alinear el entendimiento práctico del régimen sectorial con las consecuencias legales ya establecidas y facilitar al usuario, al operador y a la autoridad de vigilancia la identificación inmediata del estándar aplicable cuando se presenten estipulaciones contractuales contrarias a la normativa de protección al consumidor. Así las cosas, el texto del artículo en cuestión quedará así:

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 43 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

«Artículo 2.1.3.1. Contenido prohibido. En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no se podrán incluir disposiciones que limiten alguno de los derechos de los usuarios o impongan obligaciones adicionales a las descritas en el presente Régimen. De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que:

(...)

En caso de que en los contratos que celebren los usuarios con los operadores se incluyan las cláusulas a que se refiere este artículo, estas serán ineficaces de pleno derecho, de modo que se tendrán por no escritas y no producirán efecto alguno.»

Frente a la observación sobre la modificación del artículo 2.1.7.1. (paquete de servicios), la Comisión coincide en que la definición debe brindar certeza y evitar que la redacción induzca a interpretaciones que generen expectativas infundadas respecto de un único tipo de beneficio. Precisamente por ello se ajustó el alcance de la noción de beneficio dentro de la definición de paquete, con el propósito de delimitarlo de manera suficientemente amplia para reconocer que los paquetes pueden ofrecer ventajas distintas a la reducción del valor total, como lo son el mejoramiento de capacidades, y, al mismo tiempo, suficientemente precisa para permitir comparabilidad y transparencia. Por otro lado, vale anotar que este ajuste no condiciona la configuración comercial de los paquetes ni restringe la libertad de fijación de precios reconocida por el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, pues no impone fórmulas tarifarias, topes, ni condiciones comerciales obligatorias en la medida en que únicamente clarifica el concepto regulatorio para mejorar el entendimiento y la información al usuario.

En cuanto al comentario asociado a la reserva legal y a la competencia regulatoria de **COMCEL**, la Comisión precisa que el régimen de protección de usuarios en servicios de comunicaciones se estructura de manera concurrente. Por un lado, se debe considerar el régimen general de protección del consumidor (Ley 1480 de 2011), y por otro, el régimen especial que expide la CRC en ejercicio de sus competencias. En esa lógica, la mención a la ineficacia de pleno derecho no desplaza la ley ni invade materias ajenas a la regulación sectorial, sino que se integra armónicamente al mandato de protección del usuario y a la obligación institucional de promover condiciones que maximicen su bienestar, en coherencia con las funciones asignadas a la CRC por la Ley 1341 de 2009. En otras palabras, la medida no define efectos jurídicos nuevos, sino que asegura que el destinatario de la regulación comprenda el estándar aplicable cuando se configuren cláusulas contrarias al ordenamiento.

Ahora bien, frente a la solicitud de eliminar toda referencia a modificaciones o adiciones no autorizadas al modelo único de contrato dentro del artículo 2.1.3.1., la Comisión aclara que dicha consecuencia –en particular, que estipulaciones incorporadas por fuera de lo permitido se tengan por no escritas– ya está prevista y desarrollada en las disposiciones regulatorias específicas del modelo de contrato único («ANEXO 2.3. FORMATOS DE LOS CONTRATOS ÚNICOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES»). Por esa razón, y atendiendo el criterio de simplificación dirigido a evitar la duplicidad normativa, no se mantendrá en el artículo 2.1.3.1. una reiteración adicional sobre ese punto. Así, se conserva la consistencia del régimen del modelo de contrato único en su ubicación normativa propia y, simultáneamente, se evita sobrecargar el artículo 2.1.3.1. con contenidos que ya cuentan con regulación específica.

Frente al comentario de **ERIKA VIVIANA VEGA ACEVEDO** y la **SIC** sobre la forma de recepción de las respuestas a las PQR, la Comisión acoge la observación formulada, en la medida en que la eficacia del trámite de PQR depende de que la respuesta sea notificada al canal efectivamente indicado por el

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 44 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

usuario para esa actuación concreta. En ese sentido, se ajusta la regla prevista en el artículo 2.1.24.6. para establecer que la decisión que resuelve la PQR deberá enviarse al correo electrónico o dirección que el usuario suministre al momento de radicar su solicitud, por ser el dato actualizado y directamente asociado al trámite. Únicamente de manera supletiva, cuando el usuario no informe un correo o dirección en la PQR, el operador remitirá la respuesta al correo registrado en el contrato. Con ello se disminuye el riesgo de notificaciones fallidas por desactualización de datos contractuales, se fortalecen los derechos de información y debido trámite del usuario y se previene la materialización de controversias derivadas de supuestos silencios administrativos por fallas de comunicación atribuibles a criterios de notificación no alineados con la realidad operativa del proceso. Así las cosas, el texto pertinente del artículo 2.1.24.6. quedará así:

«ARTÍCULO 2.1.24.6. CONTENIDO Y ENVÍO DE LAS DECISIONES. Cuando un operador resuelva una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), la decisión deberá contener:

(...)

La decisión del operador en relación con la PQR le será enviada al usuario al correo electrónico o dirección de contacto proporcionada por el usuario en la PQR o, a falta de estos, al correo electrónico registrado en el contrato.»

Respecto del comentario de **ETB** sobre una inconsistencia regulatoria asociada al tratamiento de los OMV en las reglas sobre modificación de planes, la Comisión considera que no existe tal inconsistencia pues, en efecto, el parágrafo del artículo 2.1.10.5., sobre modificación de planes, distingue con claridad los escenarios aplicables a los operadores móviles, incluidos los operadores móviles virtuales. Por un lado, se establece que los operadores móviles –lo que comprende a los OMV– que ofrezcan exclusivamente servicios prepago no están obligados a poner a disposición canales digitales para el trámite de modificación de planes; y, por otro lado, se prevé que los OMV que presten servicios pospago deberán disponer de al menos un canal digital para dicho trámite. Esta última exigencia no equivale, ni puede interpretarse razonablemente, como una obligación de desarrollar y mantener una aplicación móvil. Así, el cumplimiento de las reglas allí dispuestas se satisface con la habilitación de un canal digital idóneo (por ejemplo, web transaccional u otro mecanismo digital que autónomamente determine el OMV), de manera que se garantiza acceso efectivo del usuario sin imponer cargas técnicas y financieras desproporcionadas o incompatibles con el modelo operativo de los operadores virtuales.

En relación con el comentario de la **SIC** dirigido a evitar que las cláusulas de permanencia mínima se conviertan en barreras al ejercicio del derecho de terminación por el usuario, es necesario precisar que la regla conforme a la cual, cuando el usuario decide terminar el contrato, debe pagar el valor del cargo por conexión o instalación en los eventos en que aplique, no constituye una creación normativa nueva en este proyecto, sino que ya se encuentra prevista en el artículo 2.1.4.1. de la Resolución CRC 5050 de 201, sobre cláusulas de permanencia mínima. En consecuencia, la medida consagrada en numeral 2.1.8.3.3 del artículo 2.1.8.3. no introduce una limitación adicional al derecho de terminación, sino que mantiene una regla existente que busca equilibrar derechos del usuario con obligaciones económicas definidas y previamente conocidas en la relación contractual.

Dicho lo anterior, la Comisión coincide en que el régimen de terminación y cancelación requiere un examen integral y sistemático, especialmente por la naturaleza de los servicios de telecomunicaciones. Por esta razón, se reitera que el conjunto de causales de terminación, incluido el tratamiento del vencimiento del plazo contractual y su interacción con las condiciones de permanencia

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios	Código: 2000-41-7-10	Página 45 de 51
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

mínima, será objeto de revisión profunda en la Fase 2 del proyecto. Como se ha indicado desde el documento soporte publicado, este abordaje por fases permite evitar modificaciones inconsistentes que desarticulen el régimen y garantiza que cualquier ajuste responda a una evaluación completa de impactos específicos sobre usuarios, operadores y la coherencia del marco de protección.

En relación con la imposibilidad técnica de prestación de servicio como causal para la terminación unilateral por parte del operador, la Comisión reconoce la preocupación de la SIC sobre el riesgo de usos abusivos o estratégicos, particularmente en zonas con retos operativos o mayores costos de prestación. Sin embargo, también debe precisarse que esta causal no nace con este proyecto regulatorio. Ciertamente, ya se contemplaba en el artículo 2.1.10.12. de la Resolución CRC 5050 de 2016, aunque sin exigir al operador cargas específicas de explicación y demostración, lo que podía abrir espacios de discrecionalidad e incluso arbitrariedad. Precisamente para cerrar ese riesgo, la modificación planteada fortalece la posición del usuario al imponer al operador el deber de exponer con precisión los motivos técnicos invocados y de demostrar su ocurrencia, evitando que la terminación se apoye en afirmaciones genéricas o no verificables.

Adicionalmente, la Comisión considera que exigir justificación y prueba, junto con la posibilidad real de contradicción mediante la interposición de los recursos de reposición y apelación introduce un estándar de control material sobre la causal que desincentiva su utilización como simple pretexto de conveniencia comercial, como lo describe la SIC en sus comentarios. Así las cosas, el usuario no solo conocerá las razones técnicas alegadas, sino que contará con elementos para controvertirlas en sede de recurso, lo cual robustece el debido proceso, la transparencia y la posibilidad de verificación posterior por la autoridad competente. En este marco, la decisión regulatoria busca equilibrar dos exigencias: impedir terminaciones arbitrarias y, simultáneamente, reconocer que pueden existir supuestos en los que la prestación sea técnicamente inviable por circunstancias objetivas del caso.

Respecto de la solicitud de una definición taxativa y restrictiva de la noción de imposibilidad técnica, la Comisión estima que una definición cerrada no resulta adecuada, pues la imposibilidad depende de variables técnicas y contextuales que cambian según el servicio, la tecnología, el entorno y las condiciones específicas de prestación a cada usuario. Un catálogo rígido podría generar vacíos, es decir, situaciones realmente imposibilitantes que no se enmarquen en la definición y, por tanto, se aumente la litigiosidad como resultado. En lugar de ello, la medida planteada se enfoca en obligar a la acreditación concreta y verificable de los hechos y razones técnicas, que es el mecanismo más eficaz para controlar posibles abusos incluso en escenarios diversos.

Finalmente, se acoge la recomendación sobre el Formato T.4.2. sobre monitoreo de quejas, formuladas por la SIC. En particular, se ajustará el formato en cuestión para incluir, dentro del literal B relacionado con la terminación del contrato, la categoría específica de «terminación por imposibilidad técnica de prestación del servicio», fortaleciendo trazabilidad y el análisis de tendencias con ocasión de esta forma de terminación. De igual manera, para guardar coherencia entre este Formato T.4.2. y la sección III del Formato T.1.2., también se incluirá la categoría específica de «terminación por imposibilidad técnica de prestación del servicio» dentro del literal B dicha sección del Formato T.1.2.

2.6. Sobre la vigencia de las medidas regulatorias

ANDESCO

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 46 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

Solicita modificar las fechas previstas en el Artículo 13 de la siguiente manera:

- 1° de julio de 2026: Dentro de los 6 meses siguientes a la expedición de la presente resolución: (i) Las modificaciones del artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 4 de la presente resolución. (ii) Las modificaciones del artículo 2.1.13.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado mediante el artículo 8 de la presente resolución.

- Dentro de los 9 meses siguientes a la expedición de la presente resolución:

(i) Las modificaciones del artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 5 de la presente resolución.

(ii) Las modificaciones del artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 6 de la presente resolución.

(iii) Las modificaciones del artículo 2.1.10.5. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 7 de la presente resolución.

(iv) Las modificaciones del artículo 2.6.4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducidas por el artículo 11 de la presente resolución. 1° octubre de 2026

También solicita que la modificación del FORMATO T.1.9. OFERTA CONJUNTA DE SERVICIO MÓVILES del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el Artículo 12 de la resolución, tenga vigencia a partir de que se cumpla un año de la publicación de la resolución.

COMCEL

Frente a la entrada en vigor de las modificaciones propuestas, ese operador solicita que se ajusten los plazos previstos para varias propuestas, en particular las relativas a terminación del contrato (modificación al artículo 2.1.8.3.), cancelación de servicios y canal digital exclusivo (artículo 2.1.8.4.), modificación de planes (artículo 2.1.10.5.), generación del NIP en procesos de portabilidad (artículo 2.6.4.2.), así como las modificaciones sobre condiciones de paquetes (artículo 2.1.7.2.) y contenido de la factura (artículo 2.1.13.1.). Así, **COMCEL** indica que el proyecto fija fechas específicas que no consideran la fecha real de expedición del acto ni los tiempos efectivos necesarios para implementar los ajustes, por lo que propone un plazo mínimo uniforme de nueve (9) meses contados desde la expedición de la resolución. En particular, ese operador señala que las modificaciones propuestas requieren cambios operativos y tecnológicos complejos en servicios fijos y móviles, lo que implica rediseñar procesos de atención, autenticación y gestión comercial; así, la implementación de artículos las modificaciones sobre el canal digital de terminación demanda ajustes integrales en varios sistemas internos y la modificación relativa al envío del NIP en el proceso de portación exige coordinación técnica entre operadores y el ABD, todo lo cual supone inversiones y esfuerzos significativos.

ETB

Adicionalmente, indica en el contexto competitivo actual, el plazo mínimo debe entenderse como un instrumento procompetitivo y de protección al usuario, en tanto reduce presiones comerciales intensivas en períodos cortos, disminuye costos transaccionales sistémicos y limita el uso de estrategias de recaptura inmediata por parte de operadores con mayor escala. Finalmente, se solicita que la CRC

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 47 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

considere los costos y tiempos de desarrollo asociados a la implementación coordinada con el ABD de Portabilidad al definir el cronograma de entrada en vigencia.

PTC

Solicita que el artículo 2.6.4.2. referente al NIP de confirmación. entre en vigencia antes del primero (1) de septiembre de 2026. Puesto que como lo ha expresado ante la SIC y la CRC, los casos en los que las conductas de recuperabilidad se originan, dan como medida implicaciones económicas adversas para los competidores de menor tamaño, perjudicando y concentrando el mercado de manera ineficiente.

Respuesta CRC

En relación con las observaciones de **ANDESCO** y **COMCEL** sobre las reglas de entrada en vigor de las medidas regulatorias, la Comisión coincide en que los plazos deben reflejar razonablemente la magnitud de los ajustes operativos y tecnológicos requeridos, y, por tanto, se acogerá un esquema de vigencia contado a partir de la expedición del acto administrativo, con diferenciación según el nivel de complejidad e implementación de cada obligación y el tipo de agente obligado. Con ello se busca asegurar una adopción ordenada, homogénea y verificable, minimizando riesgos de operación y evitando cargas innecesarias, sin dilatar injustificadamente la materialización de las medidas regulatorias. En ese sentido, la decisión regulatoria incorpora ajustes en el régimen de transición para garantizar que los operadores cuenten con tiempos adecuados de planeación, desarrollo, pruebas y estabilización.

Respecto de las modificaciones del artículo 2.1.6.1. (sobre promociones y ofertas), estas entrarán en vigor el 1 de mayo de 2026, considerando que se requerirá que los operadores lleven a cabo gestiones internas dirigidas a la capacitación de sus fuerzas de mercadeo y ventas para efectos de dar estricto cumplimiento a la disposición regulatoria en cuestión.

Frente a las modificaciones de los artículos 2.1.7.2 (condiciones de paquetes de servicios) y 2.1.13.1 (contenido de la factura) –orientadas a incorporar el desglose en factura de los valores de cada servicio en paquetes fijo–móvil–, la Comisión mantendrá el término de entrada en vigor equivalente a cuatro (4) meses contados desde la expedición de la resolución. Este plazo se considera suficiente y proporcionado, en la medida en que se trata de ajustes sobre sistemas de facturación y procesos que ya se encuentran en funcionamiento, por lo que, en principio, no exige la puesta en marcha de plataformas enteramente nuevas sino adecuaciones y parametrizaciones sobre herramientas existentes. Adicionalmente, un plazo de esta extensión permite capturar oportunamente los beneficios de transparencia y comparabilidad que persigue la medida, sin introducir demoras que desnaturalicen el objetivo de protección del usuario.

En cuanto a las modificaciones de los artículos 2.1.8.3 (terminación del contrato), 2.1.8.4 (solicitud de terminación y canal digital exclusivo), considerando que dichas medidas requieren ajustes más exigentes, incluyendo etapas sucesivas de planeación, diseño, desarrollo, pruebas y puesta en producción, así como la adecuación de flujos, reglas operativas y trazabilidad en los canales digitales existentes, la Comisión dispondrá una entrada en vigor diferencial para los PRST que prestan servicios móviles y otra para aquellos que solamente prestan servicios fijos. Lo anterior teniendo en cuenta que en cumplimiento de las obligaciones impuestas mediante la Resolución CRC 7684 de 2025, los operadores móviles ya han avanzado de forma importante en la implementación de trámites de

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 48 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

modificación y terminación de planes por medio de sus canales digitales, por lo que para dichos operadores se mantendrá la entrada en vigor prevista para el 1 de octubre, misma fecha en la que entrará en vigor la modificación del artículo 2.1.10.5. (sobre modificación de planes). Por su parte, frente a los operadores que solamente prestan servicios fijos, se ampliará el plazo de implementación a nueve (9) meses contados desde la expedición de la resolución, de modo que las modificaciones en cuestión entrarán en vigor frente a dichos operadores el 1 de diciembre de 2026.

Frente a la modificación del artículo 2.6.4.2 (verificación por parte del ABD del término de treinta días entre portaciones), la Comisión mantendrá el plazo de entrada en vigor equivalente a seis (6) meses contados desde la expedición de la resolución, y no acogerá la propuesta de **ANDESCO, COMCEL y ETB** de extenderlo ni la de **PTC** de anticiparlo a una fecha anterior. Este término se estima adecuado porque la implementación recae principalmente en el Administrador de la Base de Datos de Portabilidad, quien deberá efectuar las adecuaciones técnicas correspondientes para realizar la verificación, con un rol comparativamente menos determinante de los PRST en el desarrollo central de la funcionalidad. Adicionalmente, fijar un término menor al previsto incrementaría el riesgo de una entrada en operación sin pruebas suficientes y sin coordinación técnica y procedimental completa, lo cual podría afectar la estabilidad del proceso de portabilidad. Por su parte, ampliarlo más allá de seis meses retrasaría la efectividad de la medida frente a la problemática que se pretende atender, sin que se justifique por la carga de implementación atribuible a los operadores.

En este punto es importante destacar que, para efectos de claridad normativa, se ajustó el texto del mensaje informativo que deberá enviar el ABD al usuario cuando no se pueda generar el NIP. El texto en cuestión quedará así:

«ARTÍCULO 2.6.4.2. NIP DE CONFIRMACIÓN. El Proveedor Receptor deberá solicitar al ABD el Número de Identificación Personal (NIP) de Confirmación, el cual se constituirá en un requisito indispensable para autenticar la condición de Usuario del número a ser portado.

(...)

En caso de no cumplirse la anterior condición, el ABD se abstendrá de generar el NIP y deberá informar al usuario sobre el rechazo de la solicitud mediante el envío de un SMS con el siguiente texto:

«Tu NIP no puede ser generado. Debes esperar 30 días desde que te portaste de ese operador para volver»

En relación con la solicitud de **ANDESCO** de extender a un (1) año el plazo para la modificación del Formato T.1.9 del Título de Reportes de Información, la Comisión mantendrá el término previsto, equivalente a siete (7) meses contados desde la expedición de la resolución. Este plazo se considera suficiente para que los operadores ajusten sus procesos internos de consolidación, validación y reporte de información, en particular la asociada a los valores facturados por servicios fijos y móviles en ofertas conjuntas fijo-móvil. Además, el término de siete meses se alinea con la entrada en vigor de la obligación de desglose en factura, de modo que la información que se reportará en el formato tenga correspondencia con la disponibilidad de los valores desagregados en los procesos de facturación, facilitando consistencia, trazabilidad y cumplimiento regulatorio.

2.7. Sobre otros comentarios

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 49 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

ASOTIC

Solicita la revisión de las condiciones comerciales impuestas por las casas programadoras, debido a que la falta de control obliga a los pequeños y medianos operadores a aceptar términos como mínimos garantizados y empaquetamientos forzosos. Estas prácticas generan una desventaja competitiva en los precios finales y fomentan la informalidad en el servicio de televisión por suscripción.

Por su parte, la asociación señala que los cobros de las sociedades de gestión colectiva y gestores de derechos de autor representan una carga financiera desproporcionada. Este escenario profundiza el desequilibrio en el mercado y eleva los costos operativos para todos los PRST, afectando con mayor severidad la sostenibilidad de las empresas de menor escala.

ETB

En línea con la modernización que la CRC pretende, solicita formalmente que se incluya en esta fase la eliminación definitiva de la obligación de envío de facturas en soporte físico. En un ecosistema digital, mantener esta carga resulta anacrónico, costoso y ambientalmente insostenible. O al menos que esta medida sea para los operadores de menos de un millón de usuarios en el segmento fijo o móvil respectivo.

SIC

Propone modificar el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 de tal manera que se amplíe el periodo de almacenamiento de la información de 6 a 12 meses y que la solicitud de información también la pueda llevar a cabo la autoridad de vigilancia de inspección, vigilancia y control. Lo anterior con el objetivo de darle un mayor margen de acción a la SIC para ejercer sus funciones de manera efectiva.

Respuesta CRC

La Comisión acusa recibo de las preocupaciones manifestadas por **ASOTIC** en relación con las condiciones comerciales impuestas por las casas programadoras y las cargas financieras derivadas de los cobros de las sociedades de gestión colectiva y derechos de autor.

Al respecto, esta Entidad señala que las temáticas planteadas abordan problemáticas estructurales de los mercados de contenidos y derechos de autor que exceden el alcance y los objetivos definidos para el presente proyecto regulatorio. No obstante, dada la relevancia de los puntos expuestos para la sostenibilidad de los pequeños y medianos operadores, la CRC trasladará estos comentarios a su banco de proyectos e iniciativas. Lo anterior, con el propósito de evaluar su inclusión en los ejercicios de construcción de la futura Agenda Regulatoria, buscando atender las necesidades del sector bajo un análisis integral y específico para dichas materias.

Frente a la solicitud de **ETB** de eliminar definitivamente la obligación de envío de facturas en soporte físico o de flexibilizarla para operadores con menor base de usuarios, argumentando la necesidad de modernización y sostenibilidad ambiental, la Comisión informa que comparte la visión de avanzar hacia un ecosistema más digital.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 50 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025

No obstante, la digitalización integral de la interacción entre usuarios y operadores, incluyendo los mecanismos de facturación, comprende un análisis estructural sobre los derechos de los usuarios y la brecha digital que no es objeto de decisión en esta etapa. Por lo tanto, la Comisión aclara que la evaluación sobre la pertinencia de digitalizar completamente la factura de servicios ha sido priorizada para ser abordada en la segunda fase (Fase II) de esta iniciativa regulatoria. En dicha instancia se estudiarán las condiciones necesarias para implementar este cambio garantizando la protección de los derechos de todos los segmentos de usuarios.

En relación con la solicitud de la SIC de modificar el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 para ampliar el periodo de almacenamiento de información de seis (6) a doce (12) meses, la Comisión se permite realizar la siguiente consideración.

Si bien esta Entidad entiende la finalidad de fortalecer las facultades de supervisión de la SIC, una modificación de esta naturaleza implica costos de almacenamiento y gestión de datos para los operadores que podrían resultar desproporcionados sin un debido análisis previo. Dada la naturaleza de celeridad que caracteriza a esta primera fase del proyecto regulatorio, no fue posible adelantar el Análisis de Impacto Normativo (AIN) necesario para cuantificar dicha carga económica. Sin embargo, la Comisión confirma que la pertinencia, costos y beneficios de ampliar este plazo serán materia de estudio a profundidad en la segunda fase (Fase II) del proyecto, escenario idóneo para revisar las cargas de reporte y conservación de información.

Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte - Documento Respuesta a Comentarios		Código: 2000-41-7-10	Página 51 de 51
		Revisado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de revisión: 16/03/2026
Código: GPR-F-04 Documento Soporte	Versión No. 4	Aprobado por: Coordinación de Diseño Regulatorio	Fecha de vigencia: 11/02/2025