

Bogotá D.C. 20 de enero de 2026

Doctora
Claudia Ximena Bustamante
Directora Ejecutiva
Comisión de Regulación de Comunicaciones
Ciudad

Asunto: Comentarios sobre propuesta regulatoria del proyecto “Revisión de Temáticas Específicas del RPU Fase I”

Apreciada Doctora Claudia Ximena:

Reciba un cordial saludo de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones en Colombia – ANDESCO.

En atención al proyecto de la referencia, de manera atenta y respetuosa presentamos nuestros comentarios, en pro de la protección de los derechos de los usuarios y de la libre competencia.

En general consideramos que el proyecto plantea restricciones a la libertad económica de los operadores, las cuales no encuentran suficiente sustento en el documento soporte.

Dicho documento, identifica como una causa del problema a resolver el empaquetamiento de servicios fijos y móviles y seguidamente lo vincula con dificultades para la terminación del contrato, señalando el porcentaje de quejas de los usuarios relacionadas con la terminación del contrato, no obstante, no se encuentra demostración alguna de que las quejas relacionadas con la terminación del contrato tengan origen en el empaquetamiento ni en la imposibilidad de acceso a los canales de atención.

En este sentido, no se identifican en el documento soporte las causas o circunstancias que den lugar a la exigencia de un canal digital exclusivo para la recepción de solicitudes de terminación de contratos, pues no hay ninguna evidencia de que las quejas por terminación del contrato tengan que ver con dificultades del usuario para acceder a los canales de atención previstos actualmente, luego la medida propuesta no encuentra justificación alguna, máxime cuando el usuario tiene a su disposición todos los medios de atención.

Esta exigencia puede conllevar a que el usuario radique múltiples solicitudes, generando reprocesos para su atención y distorsiones entre el trámite dado a la solicitud recibida por cualquier medio de atención y la solicitud recibida por el canal digital exclusivo para tal fin.

Asimismo, al restringir la interacción de los operadores con el usuario, no permite que el operador tenga conocimiento de las razones que dan lugar a la terminación del contrato impidiéndole brindar una solución en caso de ser posible, lo cual no solo restringe la libertad económica de los operadores sino que va en contravía de los intereses mismos de los usuarios.

Por otra parte, algunos operadores cuentan con una línea de atención al cliente de fácil recordación, la creación de un canal de atención exclusivo para terminaciones de contratos con las características exigidas, requiere de inversiones por parte de los operadores, sin que exista justificación suficiente para ello.

En cuanto a la disposición que prohíbe las estrategias de retención de usuarios de los operadores es contraria a las dinámicas de mercado, y no hay suficiente evidencia de que las quejas presentadas por la terminación del contrato ameriten una intervención regulatoria tan restrictiva.

Prohibir al operador realizar cualquier tipo de oferta, restringe la libertad económica de las empresas, la libre competencia y va en contravía de los intereses de los usuarios; las estrategias de retención de los operadores son una práctica comercial común, son conductas lícitas asociadas al relacionamiento comercial y a la competencia por el cliente en cualquier sector de la economía.

Una prohibición general que impida “cualquier tipo” de oferta o gestión “dirigida a la retención” impacta la autonomía empresarial porque restringe, no sólo prácticas potencialmente no deseables, sino también conductas neutrales o incluso procompetitivas: por ejemplo: ofrecer migración a un plan más económico, proponer la eliminación de servicios no deseados, aplicar beneficios ya pactados en programas de fidelización, o informar opciones comerciales alternativas que el usuario podría preferir antes de extinguir el vínculo. Dicha prohibición es absolutamente restrictiva, porque no discrimina entre persuasión indebida y ofertas transparentes que garanticen la libertad de elección de los usuarios.

Si bien la finalidad del regulador consistente en prevenir fricciones, demoras o presiones en el trámite de cancelación y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos del usuario es legítima, una regla de prohibición total de esta naturaleza exige justificar su idoneidad, necesidad y razonabilidad frente a alternativas menos restrictivas.

En suma, las medidas propuestas relacionadas con la terminación del contrato de prestación de servicios confunden el objetivo (evitar trabas y presiones) con el medio (el uso de los canales de atención y silenciar cualquier interacción comercial). Es posible

reducir fricciones sin tener que crear un nuevo medio de atención y extinguir toda posibilidad de comunicación comercial.

Por otro lado, los plazos previstos para la entrada en vigencia de la regulación no son razonables, teniendo en cuenta los ajustes en los sistemas de facturación y los desarrollos que deberán realizar los operadores para adecuar su conducta a la norma, por lo tanto, solicitamos modificar las fechas previstas en el artículo 13, previendo por lo menos 6 meses después de expedida la resolución, así:

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

La modificación del FORMATO T.1.9. OFERTA CONJUNTA DE SERVICIOS MÓVILES del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016, introducida por el artículo 12 de la presente resolución, deberá empezar su vigencia a partir de que se cumpla un año de la publicación de la resolución.

Agradecemos de antemano la atención a la presente comunicación.

Cordialmente,



SERGIO VALDÉS BELTRÁN
Director Cámara TIC y TV