

Bogotá D.C., 20 de Enero de 2026

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Ciudad

ASUNTO: Comentarios y Observaciones al Proyecto de Resolución «Por la cual se adoptan medidas para fortalecer el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios».

REFERENCIA: Agenda Regulatoria 2025-2026 – Revisión del RPU.

Respetados Señores,

ERIKA VIVIANA VEGA ACEVEDO, identificada con cédula de ciudadanía número 1.069.078.817 en ejercicio del derecho a la participación en la construcción regulatoria, presento a continuación las observaciones jurídicas, técnicas y comerciales respecto a la propuesta regulatoria publicada, específicamente en lo relacionado a las modificaciones planteadas para los trámites de terminación del contrato y cancelación de servicios, términos de respuesta para dichos trámites, canales de atención y medios de notificación.

A continuación, expongo los argumentos que demuestran la inviabilidad comercial, financiera, operativa y la ineficacia jurídica de las medidas propuestas:

1. Riesgos de seguridad, suplantación y afectación comercial en la implementación del canal digital automatizado (Chatbot)

El proyecto regulatorio propone modificar el artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016 para establecer la obligación de crear un canal digital exclusivo (chatbot) para la atención de solicitudes de terminación contractual y cancelación de los servicios, con respuesta automatizada e inmediata. Frente a esto, presentamos las siguientes objeciones:

- **Vulnerabilidad en la validación de identidad:** Si bien la propuesta sugiere el uso de un *One-Time-Password* (OTP) para la validación, este mecanismo es insuficiente en un entorno automatizado para un trámite tan sensible como la terminación contractual. En casos en los que un tercero con acceso a la información del titular como lo es su correo, sus dispositivos móviles o canales de contacto, el mismo tendría control de la línea y del OTP, permitiéndole cancelar el servicio masivamente sin intervención humana que detecte el fraude. Esto contraviene el principio de seguridad en las transacciones electrónicas.

- **Imposibilidad de gestión de retención y fidelización:** La automatización total del proceso de terminación contractual y/o cancelación de los servicios elimina la interacción humana necesaria para ofrecer alternativas comerciales al usuario. La gestión de "retención" es una práctica lícita que beneficia al usuario (mediante mejores tarifas o beneficios) y permite al operador competir. Al forzar una respuesta inmediata y automatizada, la CRC está restringiendo injustificadamente la libertad automatizada limita la dinámica comercial de los operadores, impidiendo realizar acciones encaminadas a la satisfacción del cliente.
- **Complejidad en la cancelación parcial de servicios empaquetados:** La propuesta permite la cancelación de servicios a través de canales digitales bajo las mismas reglas de modificación de planes. Sin embargo, en ofertas empaquetadas (FIJO-TV), la cancelación de un solo servicio (ej. Televisión) implica una reconfiguración tarifaria de los servicios remanentes (Internet) que dejan de tener el precio de "paquete". Un chatbot automatizado no permitirá explicar con claridad al usuario el impacto económico de disgregar el paquete (pérdida de beneficios conjuntos), lo que derivará en un aumento de PQR por inconformidad con la facturación posterior, al no haber existido una asesoría humana que explicara el cambio de condiciones.

2. Violación de las disposiciones señaladas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios de Comunicaciones correspondiente a Peticiones, Quejas y Recursos y (Ley 1755 de 2015) en sus tiempos de respuesta

La propuesta regulatoria establece que las solicitudes de terminación deberán ser "respondidas en forma automatizada e inmediata", siempre que se radiquen al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Esta disposición es jurídicamente inviable por las siguientes razones:

- **Contravía a la Jerarquía Normativa (Ley 1755 de 2015):** La terminación de un contrato es, en su naturaleza jurídica, una petición. La Ley Estatutaria 1755 de 2015 otorga a los peticionarios un término de respuesta de quince (15) días hábiles para resolver sus solicitudes de fondo. Pretender mediante una Resolución (acto administrativo de menor jerarquía) reducir este término a una respuesta "inmediata" en la cual se indique si la solicitud es favorable o ligada a un plazo de 3 días previos al corte, desconoce el marco legal superior.
- **Necesidad de análisis de fondo:** No todas las solicitudes de terminación son procedentes de plano. El operador requiere del término legal para verificar:
 1. La existencia de cláusulas de permanencia mínima vigentes (en servicios fijos) y el cálculo de los valores a pagar por terminación anticipada.
 2. La titularidad real frente a posibles fraudes complejos que un bot no detecta.
 3. El estado de cuenta y la devolución de equipos terminales (CPE) entregados en comodato.
- **Incongruencia regulatoria:** Exigir una respuesta inmediata automatizada impide que el operador ejerza su derecho a verificar la procedencia de la solicitud. Si el sistema automático termina el contrato inmediatamente, pero luego se descubre que el usuario tenía una cláusula de permanencia vigente o equipos pendientes de devolución, el operador queda en una posición de indefensión para realizar el cobro legítimo, pues el contrato ya fue finalizado por mandato regulatorio.

3. Riesgo de aumento de litigiosidad y configuración de Silencio Administrativo Positivo por falta de claridad en el canal de notificación (Art. 2.1.24.6)

El proyecto regulatorio plantea modificar el artículo 2.1.24.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 para establecer que la respuesta a las PQR se envíe al correo electrónico suministrado en el contrato, "salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó". Frente a esta disposición, es necesario advertir una problemática práctica de alta incidencia:

- **Prevalencia de la voluntad del usuario en el acto de la solicitud:** En la práctica comercial, es frecuente que al momento de radicar solicitudes de terminación o cancelación, el usuario indique un correo electrónico de notificación diferente al pactado originalmente en el contrato (ya sea por desuso del anterior, cambio de empleo, o mera preferencia para el trámite).
- **Riesgo de Indebida Notificación:** La redacción propuesta podría interpretarse de manera restrictiva o automatizarse erróneamente por parte de los operadores, llevando a que se remitan las respuestas al correo del contrato ignorando el suministrado en la solicitud actual. Si el operador omite la dirección informada en el trámite de terminación y notifica al correo del contrato, el usuario no se dará por enterado.
- **Configuración del Silencio Administrativo Positivo (SAP):** Esta discrepancia es la fuente principal de alegatos de Silencio Administrativo Positivo. Si el usuario no recibe la respuesta en el correo que indicó en su solicitud, asumirá que no hubo respuesta dentro del término legal. Esto derivará inevitablemente en un aumento exponencial de PQR y reclamaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la CRC, desgastando el aparato administrativo y judicial por una falta de precisión regulatoria.
- **Solicitud:** Se requiere que la regulación sea taxativa en señalar que la dirección de correo electrónico suministrada por el usuario **en el formulario o canal de recepción de la solicitud de terminación** constituye *per se* la "manifestación en contrario" y debe prevalecer automáticamente sobre la información del contrato para efectos de la notificación de dicha respuesta, blindando así el proceso de notificaciones fallidas.

Conclusión y Solicitud

Con base en lo anterior, se solicita a la CRC **revaluar la redacción de los artículos propuestos** (modificaciones a los arts. 2.1.8.3, 2.1.8.4, 2.1.7.2 y 2.1.24.6 de la Res. 5050), eliminando la obligatoriedad de la inmediatez y automatización exclusiva en la terminación del contrato y/o cancelación de los servicios, permitiendo que el trámite se surta bajo los tiempos de ley (o tiempos razonables que permitan validación humana) y garantizando el

espacio para la gestión comercial y la correcta asesoría sobre los efectos de la desagregación de paquetes, así como la claridad correspondiente a la notificación de las decisiones dirigidas al correo electrónico que se haya informado en el contrato.

No siendo otro el objeto de la presente,

Cordialmente,

ERIKA VIVIANA VEGA ACEVEDO
C.C. 1.069.78.817