

Bogotá D.C., 20 de enero del 2026

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC

modificacionrpu@crcom.gov.co y atencioncliente@crcom.gov.co

Ciudad

Asunto: Comentarios a la propuesta regulatoria del Proyecto: Revisión de Temáticas Específicas del RPU Fase I

Respetados señores

En relación con la propuesta regulatoria del asunto, LIWA SAS ESP, considera que todas las medidas propuestas son pertinentes y benefician al usuario y al sector.

Sin embargo, frente al artículo 2.1.8.3.7 que indica que el “*operador deberá recoger los elementos de su propiedad que estén en poder del usuario sin que por esto se genere algún tipo de cobro, ni obstrucción a la terminación o cancelación del servicio*”, agradecemos incluir un plazo máximo para la entrega de dichos elementos (sugerimos dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles después de la terminación del contrato) aclarando que si finalmente nunca se entregan los equipos, el operador puede generar un cobro por el costo de los mismos, el cual debe ser asumido por el usuario.

Adicionalmente, se propone que para la entrega de los elementos de propiedad del operador (equipos) dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles, el PRST deberá ofrecer al usuario, al menos dos (2) de las siguientes alternativas, sin costo para el usuario:

- 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, donde el usuario pueda hacer entrega de los equipos.

Lo anterior porque en el caso de Liwa, se tienen usuarios en zonas rurales o de difícil acceso, donde es demasiado costoso el recoger elementos puerta a puerta. Igualmente, se presentan casos donde el usuario no hace entrega de los equipos que son propiedad del operador y para un PRST pequeño como Liwa, dicho costo afecta de forma significativa las finanzas de la empresa.

Finalmente, sugerimos que la solicitud de cancelación del servicio se deba presentar por parte del usuario con una antelación de diez (10) días calendario previos al corte de facturación, ya que existen procesos internos que no son automáticos y los tres



Nacimos digitales, somos digitales.
www.liwa.co

(3) días hábiles planteados en la propuesta regulatoria, podrían ser insuficientes y generar reprocesos que afectan al usuario y al PRST.

Cordialmente;



CARLOS HERRADA
Representante Legal

