

Bogotá D.C.

Señores

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE
COMUNICACIONES**

modificacionrpu@crcom.gov.co

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 26-17948- -0-0	FECHA: 2026-01-20 08:55:03
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE TRABAJO DE REGULACIÓN	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 334 REMISIINFORMA	FOLIOS: 5
ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI	

Asunto: Comentarios de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** al Proyecto de Resolución *"Por la cual se adoptan medidas para fortalecer el Régimen de Protección de los Derechos los de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*, (en adelante, el *"proyecto"*).

Respetados Señores:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente de los proyectos normativos y demás iniciativas que puedan incidir en sus funciones¹. En ese orden de ideas, y después de haber adelantado la revisión del documento referido en el asunto, se considera necesario presentar los siguientes comentarios.

Proyecto	Texto propuesto por esta Superintendencia
ARTÍCULO 2. Modificar el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: «ARTÍCULO 2.1.6.1. PROMOCIONES Y OFERTAS. Antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le deberá informar sus condiciones y restricciones. El operador deberá almacenar esta información por un periodo mínimo de 6 meses, durante el cual el usuario podrá consultarla en cualquier momento.	ARTÍCULO 2. Modificar el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: «ARTÍCULO 2.1.6.1. PROMOCIONES Y OFERTAS. Antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le deberá informar sus condiciones y restricciones. El operador deberá almacenar esta información por un periodo mínimo de 6 12 meses, durante el cual el usuario <u>y/o la autoridad de inspección, vigilancia y control</u> podrán consultarla en cualquier momento. Justificación: Con la ampliación del término se busca facilitar el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de esta Superintendencia, dado que ello otorgará un margen de acción más amplio. En ese sentido, si bien la CRC en el documento "Revisión de Temáticas Específicas el RPU Fase I - Documento Soporte", señaló: "(...) <i>En todo caso, las</i>

¹ Decreto 4886 de 2011 "[p]or medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones". Modificado por el Decreto 092 de 2022, y demás disposiciones concordantes.





Superintendencia de
Industria y Comercio

	<i>temáticas referidas por la SIC serán abordadas en la Fase II del proyecto regulatorio con el fin de evaluar su pertinencia (...)" (Pág. 38); se reitera esta sugerencia de ampliación del tiempo de almacenamiento de la referida información.</i>
ARTÍCULO 5. Modificar el artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: «ARTÍCULO 2.1.8.3. CANCELACIÓN DE SERVICIOS Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO. (...) Para los usuarios (...) 2.1.8.3.3. Estar al día con el pago del valor del cargo por conexión o instalación en los casos en que ello aplique de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.4.1. de esta resolución. (...) Para los PRST (...) 2.1.8.3.8. El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente en caso de incumplimiento por parte del usuario y al vencimiento del plazo contractual o por imposibilidad técnica que impida al operador continuar prestando el servicio. Si la terminación unilateral se debe al incumplimiento del usuario, el operador deberá informarle al usuario con al menos 5 días hábiles de antelación. En cualquier otro caso, el operador deberá notificar al usuario con al menos 1 mes de antelación. Si la terminación unilateral del contrato obedece a una imposibilidad técnica, el operador deberá explicar detalladamente y demostrar dicha imposibilidad al usuario.	ARTÍCULO 5. Modificar el artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: «ARTÍCULO 2.1.8.3. CANCELACIÓN DE SERVICIOS Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO. (...) Para los usuarios (...) 2.1.8.3.3. Estar al día con el pago del valor del cargo por conexión o instalación en los casos en que ello aplique de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.4.1. de esta resolución. (...) Para los PRST (...) 2.1.8.3.8. El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente en caso de incumplimiento por parte del usuario y al vencimiento del plazo contractual o por imposibilidad técnica que impida al operador continuar prestando el servicio. Si la terminación unilateral se debe al incumplimiento del usuario, el operador deberá informarle al usuario con al menos 5 días hábiles de antelación. En cualquier otro caso, el operador deberá notificar al usuario con al menos 1 mes de antelación. Si la terminación unilateral del contrato obedece a una imposibilidad técnica, el operador deberá explicar detalladamente y demostrar dicha imposibilidad al usuario. Justificación: Se sugiere respetuosamente eliminar el subíndice 2.1.8.3.3, aplicable a los servicios fijos durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima, en la medida en que su aplicación podría constituir una barrera o restricción para la terminación del contrato de servicios fijos o para la cancelación de dicho servicio cuando este se encuentre contratado de manera conjunta con servicios móviles.





Superintendencia de
Industria y Comercio

	Además, el PRST tiene a su disposición mecanismos para cobrar o perseguir el pago de los rubros adeudados por los usuarios, sin que esta situación impida a los mismos el libre ejercicio del derecho a terminar el contrato en cualquier momento. Respecto a la posibilidad de terminar el contrato de forma unilateral, se recomienda amablemente eliminar la causal del vencimiento del plazo. Lo anterior, por cuanto esto puede dar lugar a que operadores que son los únicos prestadores del servicio en determinadas zonas se rehúsen a prestar el servicio a algunos usuarios, permitiéndoles terminar el contrato al vencimiento del plazo. En lo concerniente a la posibilidad de terminar por IMPOSIBILIDAD TÉCNICA en la prestación del servicio, incluida en la citada disposición, se reitera que su inclusión para esta Superintendencia resulta desafortunada, toda vez que las misma puede generar un riesgo para el usuario, en caso de que el PRST, por viabilidad comercial, no preste el servicio en una zona específica o porque presenta constantemente hurto de cableado, lo que podría categorizar como imposibilidad técnica, negándose con ello el derecho del usuario a acceder a los servicios de comunicaciones. En todo caso, de mantenerse la inclusión de esta posibilidad, se sugiere que el regulador defina expresamente qué debe entenderse por imposibilidad técnica en la prestación de un servicio de comunicaciones, con el fin de evitar que su determinación quede al arbitrio del PRST, aun cuando este deba justificar y acreditar la existencia de dicha circunstancia. En línea con lo anterior, se sugiere también ajustar el FORMATO T.4.2, en cuanto a la clasificación de la Tipología de la queja, en lo que tiene que ver con el literal B. Terminación del contrato/Cláusula de permanencia mínima, para que guarde armonía con los cambios introducidos en cuanto a las reglas para la cancelación de servicios y/o terminación del contrato.
ARTÍCULO 6. Modificar el artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:	ARTÍCULO 6. Modificar el artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:





Superintendencia de
Industria y Comercio

«ARTÍCULO 2.1.8.4. SOLICITUD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO O CANCELACIÓN DE SERVICIOS. (...) El PRST deberá dar respuesta dentro de los 3 días hábiles siguientes a la solicitud. La cual deberá enviarse al correo electrónico del usuario registrado en el contrato y también podrá ser consultada en los canales de atención con el CUN asignado. (...)	«ARTÍCULO 2.1.8.4. SOLICITUD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO O CANCELACIÓN DE SERVICIOS. (...) El PRST deberá dar respuesta dentro de los 3 días hábiles siguientes a la solicitud. La cual deberá enviarse al correo electrónico <u>del indicado por el usuario en la solicitud de terminación del contrato o cancelación de servicios o, en su defecto, al</u> registrado en el contrato y también podrá ser consultada en los canales de atención con el CUN asignado.
ARTÍCULO 8. Modificar el artículo 2.1.13.1 en la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual 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: (...) j) Derecho a no pagar sumas que sean objeto de reclamación, si la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) es presentada antes de la fecha de pago oportuno hasta que la misma sea resuelta. (...)	ARTÍCULO 8. Modificar el artículo 2.1.13.1 en la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual 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: (...) j) Derecho a no pagar sumas que sean objeto de reclamación, si la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) es presentada antes de la fecha de pago oportuno hasta que la misma sea resuelta. 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.(...) JUSTIFICACIÓN La inclusión de los literales k) y l) en la regulación de la factura de servicios tiene como finalidad fortalecer la transparencia en la información suministrada al usuario y garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos.

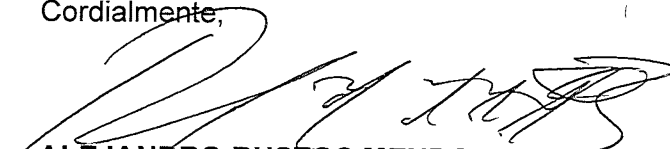


Superintendencia de
Industria y Comercio

	El literal k) permite al usuario identificar de manera clara y diferenciada los descuentos y compensaciones aplicados en el periodo de facturación, en particular aquellos derivados de la indisponibilidad o prestación deficiente del servicio y de las compensaciones previstas en la normativa vigente, facilitando la verificación de su correcta aplicación y el ejercicio del derecho de reclamación. Por su parte, el literal l) asegura la adecuada información sobre los cobros, descuentos o ajustes asociados a aplicaciones, plataformas digitales, contenidos o servicios adicionales ofertados, evitando confusiones con el servicio principal y previniendo prácticas que puedan inducir a error, como ofrecimiento de productos en calidad de oferta, que en realidad son cobrados al usuario.
ARTÍCULO 10. Modificar el artículo 2.1.24.6 en la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: «ARTÍCULO 2.1.24.6. CONTENIDO Y ENVÍO DE LAS DECISIONES. (...) La decisión del operador en relación con la PQR le será enviada al usuario a la dirección de correo electrónico proporcionada por el usuario en el contrato, través de un canal digital el cual le deberá ser previamente informado, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.»	ARTÍCULO 10. Modificar el artículo 2.1.24.6 en la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así: «ARTÍCULO 2.1.24.6. CONTENIDO Y ENVÍO DE LAS DECISIONES. (...) La decisión del operador en relación con la PQR le será enviada al usuario a la dirección de correo electrónico proporcionada por el usuario en el contrato <u>indicada en la petición, queja o recurso, en caso de que no hubiese sido suministrada, se enviará a la registrada en el contrato, través de un canal digital el cual le deberá ser previamente informado, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó.»</u>

Desde esta Superintendencia confiamos en que nuestras observaciones aporten al fortalecimiento de la iniciativa en comento, y quedamos a su entera disposición para aclarar cualquier duda o brindar la información adicional que sea necesaria, en relación con los temas planteados.

Cordialmente,


ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: David Mancera

Revisó: Carolina Ramírez

Aprobó: Clara Vega

/ Juan Giatsidakis

