



Bogotá D.C., 20 de enero de 2026.

Ingeniera
CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO
Directora Ejecutiva
Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC
Calle 59 A bis No. 5- 53
Ciudad.

Asunto: Comentarios al documento de propuesta regulatoria del proyecto denominado
“Revisión de temáticas específicas del Régimen de Protección de los Usuarios – Fase I”.

Respetada Ingeniera Bustamante,

De conformidad con el plazo concedido por su entidad para la remisión de comentarios para el proyecto regulatorio del asunto, desde Colombia Móvil S.A. ESP, UNE EPM Telecomunicaciones S.A. y EDATEL S.A. en Liquidación (en adelante TIGO), nos permitimos presentar para su consideración nuestros comentarios a la propuesta regulatoria.

COMENTARIOS GENERALES

El documento de soporte de este proyecto explica que, tras un análisis del mercado y de las quejas de los ciudadanos, se detectó que la regulación vigente (del 2017) no responde adecuadamente a la digitalización acelerada y a los problemas recurrentes en la contratación de servicios. El diagnóstico encuentra varios puntos críticos que el proyecto busca resolver: i) asimetría de información, ii) los contratos son demasiado largos y técnicos, lo que impide que el usuario entienda qué está comprando, iii) fallas en la atención digital; atención digital, muchos usuarios se sienten frustrados al usar canales virtuales (chats/apps) porque no encuentran soluciones reales o atención humana; y iv) finalmente, falta de claridad en las ofertas telefónicas o "paquetizadas", donde el usuario termina con servicios que al parecer no solicitó contratar.

La CRC justifica la Fase I de la revisión del Régimen de Protección de los Usuarios (RPU) bajo dos criterios: el primero es la agilidad y efectividad, ante las limitaciones institucionales, se enfoca en resolver problemas cotidianos de alto impacto para proteger los derechos de los usuarios y fortalecer su confianza en los servicios. Y el segundo, la CRC pretende con el proyecto anticiparse a la Integración Tigo-Movistar. Específicamente, busca implementar de forma temprana los condicionamientos de transparencia impuestos a esa integración, tales como:

- La **desagregación obligatoria de facturas** (detallar cada servicio en los paquetes).
- La **prohibición de ofertas discriminatorias** dirigidas a captar usuarios de la competencia mediante perfiles específicos.

COMENTARIOS A LAS ALTERNATIVAS

1.1 Dificultades prácticas para el ejercicio efectivo del derecho a la terminación contractual.

1.1.1 Situación 1. Existen dificultades prácticas para el ejercicio efectivo del derecho de los usuarios a dar por terminado el contrato.



Alternativa seleccionada por la CRC:

Establecer la obligación a cargo de los PRST de crear un canal digital exclusivo para la atención de las solicitudes de terminación de contratos, con indicadores y parámetros específicos de atención y respuesta y en el cual los PRST no podrán realizar ningún tipo de ofertas dirigidas a la retención del usuario que solicita la terminación.

RTA. En general, vemos que la alternativa seleccionada por la Comisión, que obliga a la creación de un canal digital exclusivo para la terminación de contratos, resulta contraproducente tanto para la eficiencia del sector como para la claridad del usuario final por las siguientes razones:

- **Fragmentación de la Atención:** El posicionamiento de canales de atención eficaces requiere años de inversión y pedagogía. Obligar al usuario a identificar y acceder a un canal específico y "aislado" solo para cancelar el servicio, en lugar de fortalecer los **canales ya posicionados** (como las APPs oficiales o las líneas de WhatsApp certificadas), genera una fragmentación innecesaria. El usuario, acostumbrado a los puntos de contacto vigentes, percibirá esta medida como una barrera adicional y no como una facilidad.
- **Inconsistencia con la Omnicanalidad:** Mientras la industria y el propio Estado promueven la transformación digital hacia ecosistemas unificados, esta medida impone un retroceso al obligar a los operadores a "atomizar" su atención. En lugar de crear canales nuevos que requieren un nuevo ciclo de aprendizaje y posicionamiento, la regulación debería enfocarse en optimizar los flujos de terminación del contrato dentro de las interfaces que el usuario ya conoce y utiliza diariamente.
- **Riesgos de Seguridad y Confusión:** La proliferación de canales específicos abre ventanas para el fraude y la suplantación. Un usuario confundido por la existencia de múltiples canales digitales es más vulnerable a caer en sitios fraudulentos. Fortalecer los canales actuales, que ya cuentan con mecanismos de autenticación robustos, es una vía mucho más segura y coherente con la dinámica actual del mercado.

De igual manera, la alternativa de imponer un canal digital exclusivo para la terminación de contratos ignora la **carga económica y operativa** que representa para un sector en situación de vulnerabilidad financiera. La CRC debe tener en cuenta que, la creación de una plataforma digital desde cero, con indicadores y parámetros específicos de respuesta, exige inversiones masivas en desarrollo de software, servidores y mantenimiento. Además, dicho canal exigirá protocolos de autenticación robustos para evitar el fraude y la suplantación. Los operadores ya han invertido miles de millones en asegurar sus APPs y sucursales virtuales vigentes, implementar un canal exclusivo obliga a desarrollar **nuevos procesos de validación de identidad**, lo que no solo incrementa el riesgo de vulnerabilidades de seguridad, sino que somete al usuario a trámites de registro redundantes, afectando la agilidad que la propia CRC pretende promover.

Por lo expuesto, se solicita a la CRC la realización de un **Análisis de Impacto Normativo (AIN)** exhaustivo que evalúe la proporcionalidad de la medida propuesta. Es imperativo que dicho análisis establezca un balance técnico-económico entre las cuantiosas inversiones en desarrollo, ciberseguridad e infraestructura que los operadores deberán asumir para implementar este canal exclusivo, frente a los beneficios reales esperados para el sector. Un análisis de costo-beneficio riguroso permitiría determinar si la exigencia de una plataforma nueva —en lugar de

optimizar los canales digitales ya existentes y probados— representa una carga excesiva que compromete la sostenibilidad financiera de los operadores sin garantizar una mejora incremental proporcional en la experiencia del usuario o en la eficiencia del mercado.

Por otra parte, consideramos que el establecimiento de un canal exclusivo es ineficiente, por el hecho de que los operadores cuentan con una estructura de canales (presenciales, telefónicos y digitales) plenamente instalada y capaz de atender las solicitudes del cliente. Es así como, optimizar los flujos de salida en los canales existentes es una solución más costo-eficiente que la planteada por la CRC; crear un silo digital nuevo es ignorar la capacidad instalada y forzar un gasto ineficiente.

Desde TIGO hemos sido pioneros en el diseño e implementación de procesos orientados a garantizar una experiencia positiva para los usuarios. Continuamente implementamos nuevos mecanismos y políticas para facilitar la terminación de los contratos, aplicando ofertas de retención que no pretenden limitar este derecho, sino como un espacio para recibir retroalimentación del usuario e identificar oportunidades de mejora en el portafolio de servicios y en la calidad de la experiencia ofrecida, sin violar o restringir de forma alguna el derecho de los usuarios a dar por terminados los servicios contratados. Es precisamente este enfoque, el que ha tenido como resultado disminuir las tasas de retiro de nuestros usuarios como resultado de mejoras efectivas en las condiciones del servicio y no como consecuencia de restricciones o barreras al ejercicio de sus derechos, lo cual se refleja en salidas del proceso con mejoras en la calidad del servicio, respetando la decisión del usuario de continuar o no con el servicio contratado, cuando así lo decida libremente.

Alternativa propuesta por TIGO:

Bajo el entendimiento de que el problema en la terminación de contratos no es la inexistencia de canales hacia el usuario para adelantar este trámite, sino obedece a falencias del proceso en sí mismo, en lugar de imponer la creación de un canal digital exclusivo —medida que, como se ha expuesto, genera fragmentación, confusión al usuario y sobrecostos de inversión—, se propone como alternativa técnica **robustecer los procesos de cancelación en los canales de atención ya posicionados**. Esta alternativa se fundamenta en los siguientes pilares:

- **Eficiencia sobre la Capacidad Instalada:** Los operadores ya cuentan con ecosistemas digitales (Apps, portales web) y físicos consolidados. La regulación debe enfocarse en dictar **parámetros de calidad específicos** para el flujo de cancelación dentro de estos canales, garantizando que la opción sea visible, intuitiva y funcional, aprovechando los procesos de autenticación y seguridad ya existentes.
- **Creación de Indicadores de Gestión y ANS:** Se propone que la CRC, en ejercicio de sus facultades, establezca **Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)** y tiempos de respuesta específicos para las solicitudes de terminación. Estos indicadores permitirían medir de manera objetiva la agilidad del trámite sin necesidad de desplazar al usuario a un entorno digital desconocido, que incluso, en algunos casos, podría ser un impedimento para usuarios con bajos niveles de habilidades digitales, los cuales prefieren acudir a la línea de atención telefónica.
- **Seguimiento y Cumplimiento Basado en Datos:** Mediante el reporte periódico de estos indicadores, la CRC podría realizar un seguimiento riguroso del cumplimiento. Esto garantiza la **protección del derecho del usuario a terminar su contrato de manera ágil**, mientras permite a los operadores mantener su **eficiencia operativa** y destinar sus

limitados recursos de inversión a la expansión de redes y servicios, en lugar de a la duplicidad de plataformas.

Ahora bien, de cara a los 6 criterios de evaluación seleccionados por la CRC para evaluar la situación 1 “*Existen dificultades prácticas para el ejercicio efectivo del derecho de los usuarios a dar por terminado el contrato*”, la propuesta presentada por TIGO, responde a esos criterios de la siguiente manera:

Nombre Subcriterio	Evaluación propuesta TIGO
Dinamización de la competencia	Establece un proceso homogéneo de terminación contractual, soportado en indicadores de gestión comunes, verificables y comparables para todos los proveedores, contribuye a dinamizar la competencia efectiva al reducir distorsiones que hoy limitan la rivalidad entre agentes. En particular, la estandarización de indicadores mitiga asimetrías de información y fricciones de salida, lo que incentiva a los operadores a competir por mérito en términos de calidad, cumplimiento y eficiencia.
Costos de transacción	Reduce de manera directa los costos de transacción que enfrentan los usuarios al ejercer sus derechos. En particular, la estandarización del procedimiento disminuye la complejidad del trámite y evita costos de aprendizaje adicionales, en la medida en que el proceso se ejecuta a través de canales de atención ya instalados y apropiados por los usuarios (línea telefónica, página web, canal digital “WhatsApp”, app y puntos de atención). Esto reduce el esfuerzo cognitivo y los tiempos de aprendizaje para entender cómo se interactúa con un nuevo canal digital. Adicionalmente, la definición de ANS con tiempos máximos de respuesta y ejecución incorpora previsibilidad y trazabilidad en el proceso, lo que reduce la incertidumbre y fortalece la confianza del usuario. Al conocer de antemano los plazos y etapas, el usuario puede planear su gestión, hacer seguimiento y exigir el cumplimiento sin incurrir en interacciones repetidas, desplazamientos o escalamiento innecesario a instancias de reclamo.
Autonomía de los usuarios	Fortalece de manera directa la autonomía del usuario y su capacidad para tomar decisiones, al establecer un proceso homogéneo aplicable a todos los operadores y ANS definidos para cada etapa del flujo de terminación contractual. En primer lugar, la homogeneidad del proceso reduce la discrecionalidad y elimina diferencias procedimentales entre operadores. De este modo, el usuario dispone de reglas claras, previsibles y equivalentes, que le permiten comprender sus opciones y ejercer su elección con mayor libertad. En segundo lugar, los ANS incorporan certeza sobre tiempos, etapas y responsables, lo que facilita que el usuario ejecute efectivamente su decisión —terminar el contrato, o cancelar servicios— sin enfrentar dilaciones, barreras operativas o fricciones

	que desincentiven la salida. Al encontrarse el flujo previamente definido, las interacciones se circunscriben a los pasos estrictamente necesarios del trámite, disminuyendo el riesgo de intervenciones indebidas o de requerimientos no esenciales.
Costos sustantivos	Obtiene una valoración favorable en este criterio, en la medida en que minimiza los costos operativos directos y recurrentes para los operadores al apoyarse en la capacidad instalada y en procesos ya existentes. En particular, la propuesta no exige la creación ni el despliegue de un nuevo canal, por lo que evita inversiones en desarrollo de software, adquisición o ampliación de infraestructura, licenciamiento, integraciones complejas y los costos recurrentes asociados a soporte, operación y mantenimiento de una solución adicional. Bajo este enfoque, los ajustes requeridos se concentran en actividades de baja complejidad y menor costo marginal, principalmente la parametrización y/o configuración de los indicadores de gestión y de los ANS dentro de las plataformas actuales (CRM, herramientas de atención, sistemas de tickets o analítica), así como ajustes menores de procedimientos y capacitación puntual. Al tratarse de cambios principalmente configuracionales —y no de rediseño tecnológico—, la medida reduce el riesgo de sobrecostos, tiempos de implementación extensos y cargas operativas adicionales.
Facilidad en la adopción	Presenta una baja complejidad técnica y legal para su adopción, en la medida en que se sustenta en capacidades operativas y tecnológicas ya existentes en los prestadores. En el componente técnico, la medida no exige nuevos desarrollos estructurales, infraestructura adicional ni rediseños de arquitectura; se circunscribe a ajustes de parametrización, la estandarización de etapas del flujo y la habilitación de indicadores de gestión/ANS dentro de sistemas ya implementados. Esto reduce la carga de implementación, los riesgos de integración y los tiempos de puesta en marcha. En el componente legal, la propuesta simplifica el cumplimiento al definir un procedimiento uniforme y predecible, con reglas claras sobre etapas, plazos y responsabilidades, lo que disminuye la necesidad de interpretaciones divergentes. Al tratarse de un marco estandarizado, se facilita la adopción normativa y la gestión de cumplimiento de forma más consistente.
Facilidad en la vigilancia	Obtiene una valoración alta en este criterio, en la medida en que simplifica y reduce los costos de seguimiento, fiscalización y verificación para la CRC y las entidades de vigilancia y control, al estructurar el cumplimiento sobre un esquema de indicadores estandarizados, verificables y de reporte periódico. En particular, al definir un conjunto único de indicadores y un formato de reporte homogéneo para todos los operadores, se disminuye la dispersión de criterios y se evita que la supervisión

	dependa de revisiones caso a caso o interpretaciones heterogéneas. Esto permite al regulador realizar comparaciones directas entre prestadores, identificar desviaciones de manera temprana y priorizar acciones de inspección con base en análisis de riesgo. Adicionalmente, el reporte periódico genera trazabilidad documental y evidencia objetiva para la verificación, reduciendo la necesidad de requerimientos reiterados de información y de auditorías extensas para reconstruir hechos.
--	---

Por otra parte, resulta oportuno mencionar que el ejercicio de la retención, desde la perspectiva del usuario, constituye una oportunidad para que este acceda a mejoras en las condiciones de prestación del servicio, ya sea en términos de calidad, precio o beneficios adicionales, lo cual contribuye a una mejor experiencia de usuario. En este sentido, la posibilidad de recibir ofertas de retención no desnaturaliza los derechos del usuario, sino que, por el contrario, se alinea con el régimen de protección de usuarios al fortalecer su capacidad de elección informada y permitir que el usuario analice las alternativas que le brinda el operador antes de adoptar una decisión definitiva. Así, la retención, cuando se ejerce de manera transparente y no coercitiva, se configura como un mecanismo que incentiva a los proveedores a mejorar su propuesta de valor y a competir en beneficio del usuario final, en consonancia con los principios de calidad, información suficiente y libre elección que orientan dicho régimen.

Modificaciones sugeridas a la propuesta de la CRC:

En el evento en que la Comisión decida avanzar con la creación de un canal digital exclusivo para la terminación de contratos —pese a las ineficiencias y riesgos de confusión al usuario ya expuestos—, se solicita formalmente la inclusión de las siguientes tres modificaciones estructurales a la propuesta regulatoria, con el fin de garantizar un equilibrio entre la autonomía del usuario y la sostenibilidad de los prestadores:

- **Recolección de Data Causal dentro del Flujo de Retiro:** Se solicita que el diseño del canal exclusivo permita obligatoriamente recabar información sobre la **causal de retiro** antes de proceder con el trámite. Conocer los motivos de insatisfacción (precio, cobertura, atención) es un derecho de los operadores para mejorar la calidad del servicio y una herramienta estadística vital para el propio regulador. Esta recolección de datos debe ser un paso previo integrado en el flujo, sin que constituya una barrera dilatoria.
- **Opción Voluntaria de Asesoría Personalizada:** Se propone habilitar dentro del canal la opción para que el usuario, de manera **expresa y voluntaria**, pueda solicitar asesoría personalizada antes de finalizar el proceso. Si el motivo de retiro es una falla técnica o una duda comercial que el operador puede subsanar, el usuario debe tener el derecho a recibir una solución. En ninguna circunstancia esta asesoría será obligatoria; si el usuario declina la opción, el sistema deberá permitirle continuar con la desconexión de forma inmediata y sin restricciones.
- **Armonización de Plazos y Gestión de Soluciones (Regla de los 3 Días):** Se solicita mantener la coherencia con el régimen vigente, estableciendo que la solicitud de retiro deba presentarse con al menos tres (3) días hábiles de antelación al corte de facturación. Se propone que:

- Dentro de este periodo de tres días, el operador esté habilitado para realizar gestiones de contacto orientadas a solucionar la problemática manifiesta del cliente.
- El retiro será **incondicional y automático** al vencimiento del plazo, a menos que el cliente manifieste de forma expresa y verificable su deseo de desistir de la solicitud.
- Esto garantiza que el operador tenga una última ventana de gestión de calidad, respetando siempre que la desconexión efectiva ocurra en el ciclo de facturación inmediatamente siguiente a la solicitud.

1.1.2 Situación 1.1 Creación de un canal digital exclusivo para la atención de las solicitudes de terminación de contratos, con indicadores y parámetros específicos de atención y respuesta. Los PRST no podrán realizar ningún tipo de ofertas dirigidas a la retención del usuario

Alternativa seleccionada por la CRC: Chatbot

Como se mencionó anteriormente, la alternativa de imponer un canal digital (Chatbot) exclusivo para la terminación de contratos ignora la **carga económica y operativa** que representa para un sector en situación de vulnerabilidad financiera. La CRC debe tener en cuenta que, la creación de una plataforma digital desde cero, con indicadores y parámetros específicos de respuesta, exige inversiones masivas en desarrollo de software, servidores y mantenimiento. Además, dicho canal exigirá protocolos de autenticación robustos para evitar el fraude y la suplantación. Los operadores ya han invertido miles de millones en asegurar sus APPs y sucursales virtuales vigentes. Implementar un canal exclusivo obliga a desarrollar **nuevos procesos de validación de identidad**, lo que no solo incrementa el riesgo de vulnerabilidades de seguridad, sino que somete al usuario a trámites de registro redundantes, afectando la agilidad que la propia CRC pretende promover.

1.2 Asimetría de información generada por las ofertas dirigidas a usuarios de operadores competidores específicos.

1.2.1 Situación 3.1: La imposición por parte de la SIC del condicionamiento al ente integrado consistente en la restricción de realizar y publicitar ofertas dirigidas a usuarios de operadores específicos de menor tamaño en el mercado de servicios móviles.

Alternativa seleccionada por la CRC:

“Establecer la prohibición a cargo de todos los PRST que cuenten con permisos de uso de espectro radioeléctrico para IMT y que presten servicios fijos y móviles de realizar ofertas y publicidad dirigidas a usuarios de operadores específicos.”

Comentario TIGO:

Consideramos que esta propuesta puede retrasar el crecimiento del sector y los beneficios que, un mercado en competencia puede traer a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. El sector está viviendo una crisis financiera que cada vez más erosiona la sostenibilidad propia de las redes. Por tanto limitar la oferta de los operadores de red que han realizado inversiones tanto en fijo como en móvil para brindar mejores servicios a sus usuarios, no hará más dinámico el mercado sino que retrasará la expansión de los servicios. Esto tampoco incrementará los niveles de competencia en favor de operadores minoritarios por qué tal y como ha sucedido con incentivos como el RAN regulado, o la aplicación de opciones *retail*

minuis no han logrado los propósitos trazados de expandir las redes de estos o incrementado la participación de mercado de operadores minoritarios. Todo lo contrario han generado procesos de desfinanciamiento de sector y retraso de los planes de despliegue de tecnologías fijas y móviles.

1.3 Dificultad del usuario para validar las características de los servicios prestados por el PRST receptor en un contexto de portabilidad recurrente y rápida

1.3.1 Situación 4. Dificultad para que el usuario pueda validar las características de los servicios prestados por el PRST receptor luego de una portación Alternativa seleccionada por la CRC

“Una vez un usuario realiza una portación, si vuelve a iniciar otro trámite de portación, el operador potencialmente receptor no podrá recibirlo antes de transcurridos 30 días calendario de haberse producido la portación en la que obró como operador donante.”

Alternativa propuesta por TIGO

Consideramos que el término establecido de 30 días resulta insuficiente para las condiciones del mercado y los objetivos propuestos por la Comisión, en este sentido, solicitamos que la medida imponga esta restricción por un término de 90 días para la prohibición de la recuperación de las portaciones, lo que al final potenciaría los beneficios planteados.

COMENTARIOS AL ARTICULADO

RESPECTO AL ARTÍCULO 2. Modificar el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

- **PARÁGRAFO 2**

Los PRST que cuenten con permisos de uso de espectro radioeléctrico para IMT y que además realicen ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles no podrán realizar ofertas comerciales y publicidad dirigidas a usuarios de operadores móviles virtuales o de operadores que no realicen ofertas conjuntas de servicios fijos y móviles.» (NSFT)

RTA. En línea con la alternativa proponemos el siguiente texto para el párrafo 2:

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.

De otra parte, consideramos pertinente agregar la definición de ofertas dirigidas que el documento soporte del proyecto regulatorio incorpora en la página 59 y es:

***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.*

Lo anterior para dar total claridad al párrafo en lo concerniente a ofertas comerciales y publicidad dirigidas.

RESPECTO AL ARTÍCULO 4. Modificar el artículo 2.1.7.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

RTA. Respecto al párrafo del artículo 2.1.7.2.7, en línea con la propuesta de alternativa para resolver la situación 1 presentada en los comentarios, no se incluiría el ajuste relacionado con el artículo 2.1.8.4 sobre el canal digital exclusivo para la recepción de solicitudes de terminación de contratos.

RESPECTO AL ARTÍCULO 5. Modificar el artículo 2.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

RTA. Respecto al ARTÍCULO 2.1.8.3. CANCELACIÓN DE SERVICIOS Y TERMINACIÓN DE CONTRATO

Conforme a lo expresado en los comentarios de la situación 1, solicitamos descartar la redacción propuesta y realizar los ajustes correspondientes en línea con nuestra propuesta que busca robustecer los procesos de cancelación en los canales de atención ya posicionados, incluyendo parámetros de calidad específicos para el flujo de cancelación dentro de esos canales, tiempos de respuesta específicos (ANS) para las solicitudes de terminación y realizar el seguimiento y verificación del cumplimiento mediante el reporte periódico de estos indicadores.

RESPECTO AL ARTÍCULO 6. Modificar el artículo 2.1.8.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

RTA. Respecto al ARTÍCULO 2.1.8.4. SOLICITUD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO O CANCELACIÓN DE SERVICIOS.

En línea con lo expresado para el artículo 5, solicitamos descartar la redacción propuesta, que básicamente describe lo relacionado con la alternativa seleccionada por la CRC, del uso de un canal exclusivo para la cancelación de los contratos y realizar los ajustes correspondientes de acuerdo con la alternativa propuesta por TIGO en los comentarios de la situación 1.

RESPECTO AL ARTÍCULO 11. Modificar el artículo 2.6.4.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

RTA. En línea con las consideraciones presentadas para la situación 4 del presente documento, en donde se propone que el tiempo durante el cual el operador potencialmente receptor no podrá recibir al usuario sea de 90 días calendario, se solicita ajustar lo correspondiente en el contenido del artículo 2.6.4.2.

Cordial saludo,

VIAFIRMA COLOMBIA - 9014654196
Firma con certificado digital de Ana Jimenez
EJW3-FOAG-OF10-TS2D-S176-8955-2412-83

20/01/2026 19:27:21 COT -05

ANA MARINA JIMÉNEZ
Vicepresidente Asuntos Corporativos