RESOLUCION 6242 DE 2021

(marzo 12)

Diario Oficial No. 51.614 de 12 de marzo de 2021

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

<Consultar la vigencia de esta norma directamente en los artículos que modifica>

Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los numerales 1 y 19 del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y

CONSIDERANDO

Que conforme lo establecido en los artículos 22 y 53 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- expedir la regulación que maximice el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos.

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información, y atendiendo las facultades de la CRC antes mencionadas, fue expedida la Resolución CRC 5111 de 2017, “Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”, la cual entró en vigencia el 1 de enero de 2018.

Que el artículo 4 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, consagra como uno de los fines de la intervención del Estado en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, la promoción de la digitalización de los trámites asociados a la prestación de los servicios de comunicaciones.

Que el sector de las TIC se caracteriza por tener un rápido avance en términos de desarrollo tecnológico y de dinámicas que transforman los modelos de negocio de los agentes involucrados directa o indirectamente; y que dichas dinámicas requieren que el marco regulatorio sea revisado de forma continua para determinar si los objetivos propuestos se cumplieron o se están cumpliendo y verificar la pertinencia de la regulación en el entorno cambiante sobre el cual se implementa.

Que haciendo uso de la metodología de Análisis de Impacto Normativo -AIN-, y bajo el ámbito de las competencias otorgadas a la CRC, se delimitó el problema a resolver, el alcance y los objetivos de la intervención regulatoria, para luego determinar alternativas que podrían ser adelantadas, ponderando y evaluando las mismas de acuerdo con los objetivos planteados.

Que el problema identificado como objeto de análisis con ocasión del proyecto regulatorio fue el siguiente: los medios de atención utilizados en las interacciones entre los usuarios de servicios de

comunicaciones y los operadores no están aprovechando en su totalidad las eficiencias de las TIC.

Que delimitado el alcance del proyecto regulatorio, fueron definidos como objetivos los siguientes: i) promover el uso eficiente de las TIC en el desarrollo de las interacciones entre los usuarios de servicios de comunicaciones y los operadores, a través de sus medios de atención; ii) promover la digitalización de las interacciones que se lleven a cabo entre operador - usuario, desde el inicio hasta su fin; iii) fomentar el uso y apropiación de las TIC, por parte de los usuarios de servicios de comunicaciones en el desarrollo de las interacciones que adelanten con los operadores; iv) identificar las medidas regulatorias vigentes que puedan limitar la digitalización de las interacciones entre los operadores y sus usuarios; y v) aplicar los criterios de mejora regulatoria con el fin de promover el uso de las TIC en la relación operador – usuario de servicios de comunicaciones.

Que posterior aplicación del AIN -el cual se encuentra desarrollado en el documento soporte que acompaña esta resolución- se evidenció que la alternativa denominada “Establecer la posibilidad en cabeza de los operadores de migrar algunas de sus interacciones a la digitalización”, resulta ser la óptima en términos de costos y efectividad, atendiendo así al cumplimiento de los objetivos planteados.

Que de conformidad con esta alternativa, los operadores podrán de acuerdo con su modelo de negocio y su estrategia empresarial, decidir cuáles interacciones con sus usuarios serán migradas a la digitalización, lo cual implica la necesidad de establecer nuevas obligaciones de información y transparencia de tal forma que el usuario conozca en todo momento cuáles interacciones se encuentran digitalizadas y la forma de adelantar las mismas. Es de aclarar que esta medida no conlleva a la eliminación de la obligación de contar con línea de atención telefónica, página web y red social, sino que establece la posibilidad de que a través de estos canales -aparte de los que quiera activar el operador-, se implementen tecnologías que permitan la digitalización de las interacciones.

Que esta migración implica el aprovechamiento óptimo de eficiencias de las TIC por parte de los operadores y la implementación de procesos integrales, los cuales permitan al usuario iniciar y dar finalización al trámite que pretende realizar a través de mecanismos totalmente digitalizados.

Que en aras de garantizar una efectiva protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones en un ambiente de digitalización, así como conocer el nivel de satisfacción de estos frente a los distintos medios de atención al usuario, a través del presente acto administrativo se modifica la forma de medición del Indicador de Satisfacción al Usuario, dispuesto en el numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se solicita información relacionada con la cantidad de respuestas obtenidas a las encuestas de nivel de satisfacción de los usuarios, a partir de la cual esta Comisión estará en la capacidad de calcular los indicadores requeridos. Además, se solicita información desagregada de dos (2) medios de atención, la aplicación móvil y los servicios de mensajería instantánea. Estas modificaciones se realizan tanto en el Formato 4.3 como en el Formato 4.4 del Título Reportes de Información de la referida resolución.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1.1.10 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, resulta necesario establecer un tiempo prudencial para adelantar las pruebas de reporte con los operadores antes de que entren en vigor los formatos ajustados.

Que teniendo en cuenta lo anterior, los reportes de información de los formatos 4.3. y 4.4, para el

periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de septiembre de 2021, deberán realizarse de acuerdo con las condiciones vigentes al momento de expedición de la presente resolución.

Que las modificaciones al Formato 4.3. y al Formato 4.4. entrarán en vigor el 1 de octubre de 2021. Por consiguiente, el primer reporte de información de dichos formatos, incluyendo estas modificaciones, corresponderá al cuarto trimestre de 2021 y deberá reportarse hasta treinta (30) días calendario después de finalizado el trimestre.

Que por otra parte, en atención a la comunicación radicada internamente en esta Entidad bajo el número 2020806745 del 30 de junio de 2020, en la cual la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- solicitó "actualizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones en lo relacionado con la asignación del Código Único Numérico (CUN) para los proveedores de servicios de televisión cerrada, con el fin de que los usuarios puedan hacer seguimiento a sus peticiones, quejas y reclamos (PQR)", y a que el referido CUN constituye un derecho para el usuario, en virtud del cual el operador debe proceder a asignarle un código una vez presenta una PQR, con el fin que pueda hacer seguimiento desde el principio del trámite administrativo hasta el agotamiento del mismo, incluyendo para el efecto el seguimiento del recurso de apelación ante la SIC; la CRC considera necesario, en aras de garantizar este derecho a los usuarios respecto de los distintos servicios de comunicaciones y facilitar el ejercicio de vigilancia de la autoridad competente, ampliar la obligación de generación del CUN para los operadores del servicio de televisión por suscripción, reconociendo la convergencia de los servicios de comunicaciones.

Que la CRC en atención a la información allegada con ocasión de los reportes de información asociados al nivel de satisfacción de los usuarios frente a los distintos medios de atención, así como al trabajo interinstitucional que continuamente se desarrolla con la SIC, podrá determinar la necesidad de adelantar nuevos análisis para evaluar el cumplimiento del objetivo del presente proyecto regulatorio, así como adoptar las medidas pertinentes para permitir el efectivo ejercicio de los derechos por parte de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Que mediante comunicación radicada internamente en esta Entidad bajo el número 2020814144 del 20 de noviembre de 2020, la SIC puso en consideración de la CRC la problemática asociada a la presentación sistemática y reiterada de PQR por parte de un grupo de usuarios identificados, las cuales en su gran mayoría se encuentran relacionadas con reclamaciones por facturación, compensación del servicio, fallas en el mismo, entre otras, cuyo común denominador es el objetivo de dichos usuarios de no efectuar el pago de sus obligaciones contractuales. Es así como, posterior análisis de los datos que soportan esta problemática, la CRC considera pertinente en aras de velar por el efectivo y adecuado ejercicio de los derechos y de los deberes por parte de los usuarios de servicios de comunicaciones, establecer nuevas obligaciones en cabeza de estos agentes, relacionadas con el deber de actuar de buena fe.

Que por cuenta de la distribución de funciones provocada por el rediseño institucional en materia de televisión establecido en la Ley 1978 de 2019, y la supresión de la Autoridad Nacional de Televisión, se hace necesario que el modelo de contrato de prestación de servicios de telefonía, Internet y televisión por suscripción, contenido en el Anexo 2.3 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, acoja estos cambios en aras de ofrecer claridad para los destinatarios de la norma regulatoria y para los órganos encargados de ejercer la supervisión, vigilancia y control.

Que en atención a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, con ocasión del presente

proyecto regulatorio fue analizada la necesidad de establecer cargas diferenciales en zonas de servicio universal, frente a lo cual se determinó que la promoción del uso eficiente de TIC en el desarrollo de las interacciones entre los usuarios de servicios de comunicaciones y los operadores, a través de sus medios de atención, resultan ser medidas orientadas a maximizar el bienestar de todos los usuarios de los servicios de comunicaciones y a la reducción de costos no solo para los operadores, sino a su vez para los mismos usuarios, e incluso para las autoridades encargadas de ejercer la inspección, vigilancia y control de las medidas regulatorias; razón por la cual no se requiere la generación de medidas particulares en favor del despliegue de infraestructura. Asimismo, al tratarse de medidas que brindan protección a todos los usuarios de servicios de comunicaciones, con independencia de su ubicación geográfica, no se requieren reglas diferenciales que incentiven la provisión de servicios en zonas rurales.

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, publicó el 21 de diciembre de 2020 el proyecto regulatorio "Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y se dictan otras disposiciones", junto con su respectivo documento soporte, frente a lo cual se recibieron comentarios hasta el 15 de enero de 2021.

Que a efectos de surtir el trámite de abogacía de la competencia ante la SIC, la CRC mediante radicado No. 21-23219-0 del 19 de enero de 2021 remitió a dicha Entidad el contenido de la propuesta regulatoria, su respectivo documento soporte, el cuestionario al que hace referencia la Resolución SIC No. 44649 de 2010 y los comentarios recibidos de los agentes interesados. Frente a lo anterior, la Delegatura para la Protección de la Competencia manifestó que: "no encuentra elementos que despierten preocupaciones en relación con la incidencia que pueda tener el proyecto de regulación sobre la libre competencia en los mercados involucrados".

Que una vez atendidas las observaciones recibidas durante todo el proceso de discusión del presente proyecto, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue aprobado por el Comité de Comisionados de Comunicaciones mediante Acta No. 1287 del 26 de febrero de 2021, y posteriormente presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 10 de marzo de 2021, según consta en el Acta No. 408.

Que, en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Adicionar al Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la siguiente definición:

"INTERACCIÓN: En el ámbito del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la presente Resolución, corresponde a los distintos tipos de relacionamiento que pueden ocurrir entre el operador y el usuario, con ocasión de la prestación de los servicios de comunicaciones."

ARTÍCULO 2. Modificar el numeral 2.1.1.2.4 del artículo 2.1.1.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"2.1.1.2.4. INFORMACIÓN. El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario decidirá si quiere recibir la información correspondiente al servicio que le es prestado, a través de medio físico o electrónico. Mientras

este no elija, la misma será enviada a través de un medio electrónico, informándole previamente al usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío.”

ARTÍCULO 3. Adicionar el numeral 2.1.1.2.6 al artículo 2.1.1.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“2.1.1.2.6. DIGITALIZACIÓN. Los operadores podrán migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Los usuarios tienen derecho a conocer en todo momento las interacciones que han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo. En cualquier caso, se reconoce el derecho del usuario a acudir en todo momento a la línea de atención telefónica.”

ARTÍCULO 4. Modificar el numeral 2.1.2.1.3 del artículo 2.1.2.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“2.1.2.1.3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), recibir atención integral y obtener una respuesta oportuna, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar cualquier PQR a través de la línea de atención telefónica.”

ARTÍCULO 5. Modificar el numeral 2.1.2.1.4 del artículo 2.1.2.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.”

ARTÍCULO 6. Adicionar los numerales 2.1.2.2.11, 2.1.2.2.12 y 2.1.2.2.13 al artículo 2.1.2.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 2.1.2.2. OBLIGACIONES. Las principales obligaciones del usuario de servicios de comunicaciones son:

2.1.2.2.1. Informarse acerca de las condiciones del servicio, antes de celebrar el contrato o aceptar la prestación de un nuevo servicio.

2.1.2.2.2. Cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato.

2.1.2.2.3. Pagar las obligaciones contraídas con el operador en las fechas acordadas.

2.1.2.2.4. No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.

2.1.2.2.5. Hacer uso de equipos terminales móviles homologados.

2.1.2.2.6. Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador.

2.1.2.2.7. Hacer uso adecuado de las redes, de los servicios y de los equipos necesarios para la prestación de los mismos.

2.1.2.2.8. Informar al operador ante cualquier falla en la prestación del servicio.

2.1.2.2.9. Reportar inmediatamente ocurra, el hurto o extravío del equipo terminal móvil.

2.1.2.2.10. Registrar ante su operador el equipo terminal móvil del cual haga uso para la prestación de los servicios contratados, cuando el mismo no haya sido adquirido con dicho operador.

2.1.2.2.11. Actuar de buena fe durante toda la relación contractual.

2.1.2.2.12. Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes, por hechos que ya han sido objeto de decisión por el operador, excepto cuando correspondan a la presentación de un recurso.

2.1.2.2.13. Permitir que el operador ejecute labores tendientes a revisar el funcionamiento de los servicios, y en especial permitir la realización de revisiones o visitas técnicas previamente programadas y aceptadas."

ARTÍCULO 7. Modificar el numeral 2.1.3.1.3 del artículo 2.1.3.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"2.1.3.1.3. Permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usuario o al vencimiento del plazo del contrato, casos en los cuales el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente."

ARTÍCULO 8. Modificar el numeral 2.1.7.2.5 del artículo 2.1.7.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"2.1.7.2.5. En cualquier momento el usuario puede cancelar la prestación de uno o algunos de los servicios que conforman el paquete contratado, a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta cancelación a través de la línea de atención telefónica."

ARTÍCULO 9. Modificar el artículo 2.1.8.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.8.3. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El usuario que celebró el contrato puede terminarlo en cualquier momento a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá terminar el contrato a través de la línea de atención telefónica.

Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación, sin que el operador pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos adicionales. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

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.

La solicitud de terminación del contrato o de cancelación de servicios, debe ser almacenada por el operador, para que el usuario la consulte cuando así lo requiera.

El operador solo podrá terminar el contrato unilateralmente cuando el usuario no dé cumplimiento a sus obligaciones o al vencimiento del plazo contractual, casos en los cuales el operador informará al usuario con una antelación mínima de 5 días hábiles y de 1 mes, respectivamente."

ARTÍCULO 10. Modificar el artículo 2.1.8.4 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.8.4. CANCELACIÓN DE SERVICIOS. El usuario que celebró el contrato podrá cancelar cualquiera de los servicios contratados a través de los distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta cancelación a través de la línea de atención telefónica.

El usuario debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la cancelación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación. El operador deberá informar al usuario al momento de la solicitud de este trámite, las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados."

ARTÍCULO 11. Modificar el artículo 2.1.8.5 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.8.5. CESIÓN DEL CONTRATO. Cuando el usuario desee ceder el contrato que celebró con su operador a un tercero, debe atender las siguientes reglas:

2.1.8.5.1. Debe informar a su operador por escrito, su intención de ceder el contrato a un tercero acompañado de la aceptación de dicho tercero.

2.1.8.5.2. El operador dará respuesta a su solicitud dentro de los 15 días hábiles siguientes, la cual sólo podrá ser rechazada por las siguientes razones:

a. Cuando no cumpla con los requisitos del numeral 2.1.8.5.1 del presente artículo, caso en el cual el operador le debe indicar claramente los aspectos que debe corregir.

b. Cuando el tercero al cual se va ceder el contrato, no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones del contrato.

c. Cuando por razones técnicas no sea posible la prestación del servicio.

2.1.8.5.3. Si el operador acepta la cesión del contrato, el usuario cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir de dicho momento.

PARÁGRAFO: Para el caso de los servicios fijos, el propietario del inmueble en que es prestado el servicio podrá solicitar al operador el cambio de titularidad del contrato suscrito por otro usuario, si demuestra que dicho usuario ya no reside en el inmueble."

ARTÍCULO 12. Modificar el numeral 2.1.10.8 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.10.8. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: El

usuario podrá consultar a través de la línea de atención telefónica y de la página web del operador, al menos la siguiente información:

a. La velocidad contratada tanto de subida como de bajada y la capacidad máxima de consumo del plan (cuando aplique).

b. Características y condiciones para acceder a los servicios de controles parentales.

c. Lugar de la página web del operador donde se encuentran las mediciones de los indicadores de calidad del servicio, de acuerdo con el Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, o la norma que la modifique o sustituya.

d. Lugar de la página web del operador donde se especifican las prácticas de gestión de tráfico de acuerdo con el capítulo 9 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, o aquella norma que la modifique o sustituya."

ARTÍCULO 13. Modificar el artículo 2.1.10.11 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.10.11. PARRILLA DE CANALES. El usuario podrá consultar a través de la línea de atención telefónica y de la página web del operador la parrilla de canales disponibles, con la siguiente descripción:

a. Nombre del canal.

b. Si es de alta definición o no.

c. Género o categoría a la cual pertenece el canal."

ARTÍCULO 14. Adicionar el artículo 2.1.10.13 a la Sección 10 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.10.13. MIGRACIÓN TECNOLÓGICA DE REDES FIJAS. Cuando el operador decida cambiar o actualizar la tecnología que soporta la prestación de los servicios de comunicaciones fijos (telefonía, internet o televisión) por una más avanzada, más eficiente o de mejor calidad, y esta no implique un incremento en la tarifa que le cobra a sus usuarios, deberá informarles a estos con mínimo 1 mes de antelación y sustituir sus equipos por otros compatibles con la nueva tecnología, sin costo alguno.

Si el usuario no permite el agendamiento, programación o realización de la visita técnica para la sustitución de los equipos antes de la fecha límite informada por el operador, este podrá terminar el contrato.

PARÁGRAFO: Si la migración tecnológica conlleva a un incremento en la tarifa dispuesta en el contrato, o a un cobro al usuario por la sustitución de los respectivos equipos, el operador deberá informar al usuario con mínimo 3 meses de antelación, y si el usuario no acepta este cambio, el contrato se dará por terminado al cumplirse dicho plazo."

ARTÍCULO 15. Modificar el artículo 2.1.12.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO. El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su

obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar la información correspondiente a su factura a través de la línea de atención telefónica.

En caso que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.

El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. Cuando los servicios se presten empaquetados el operador realizará máximo un cobro de reconexión por cada medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios contratados. El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido suspendido.

Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del mismo. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador sólo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula."

ARTÍCULO 16. Modificar el artículo 2.1.13.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.13.2. ENTREGA DE LA FACTURA. El usuario recibirá su factura como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago.

El usuario decidirá si quiere recibir la factura a través de medio físico o electrónico. Mientras este no elija, la misma será enviada a través de un medio electrónico, informándole previamente al usuario el canal específico a través del cual realizará dicho envío en el momento de la contratación del servicio. Esto no impide que en cualquier momento el usuario solicite información detallada de períodos de facturación específicos (correspondientes a los 6 periodos anteriores), sin ningún costo, a través de la línea de atención telefónica.

El periodo de facturación corresponde a 1 mes. La factura correspondiente a dicho periodo le será entregada al usuario en el periodo de facturación siguiente.

Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej: larga distancia, llamadas móviles desde fijo, roaming internacional, contenidos y aplicaciones), el operador debe facturar este consumo máximo dentro de los 3 periodos de facturación siguientes.

Si el operador no ha podido generar la factura, deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el cual no puede ser inferior a 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que le sea enviada la nueva comunicación. En este caso el operador no puede suspender el servicio ni cobrar intereses."

ARTÍCULO 17. Modificar el artículo 2.1.14.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.14.1. RECARGAS. La recarga es el medio de pago a través del cual un usuario adquiere un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su

operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas.

El usuario podrá conocer las condiciones de vigencia de las recargas a de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta consulta a través de la línea de atención telefónica.

Para el caso de telefonía e internet, cuando el usuario realice una recarga, el operador le deberá informar a través de un mensaje de texto –SMS- o un mensaje de voz gratuito el saldo en dinero y la vigencia del mismo. Adicional a lo anterior, para servicios móviles, en este mensaje el operador le debe informar:

a. Precio de las llamadas a usuarios del mismo operador.

b. Precio de las llamadas a usuarios de otro operador.

c. Precio de envío de SMS.

d. Capacidad de consumo de datos (megabytes, tiempo o paquetes) y tarifa aplicable.

e. Dirección de la página web en la que puede consultar el precio de las llamadas internacionales y de servicios especiales.

Para el caso de televisión, cuando el usuario realice una recarga, el operador a través de un mensaje de texto, un mensaje USSD, mensaje de voz, o un mensaje OSD, le deberá informar el saldo en dinero y la vigencia del mismo."

ARTÍCULO 18. Modificar el artículo 2.1.14.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.14.2. INFORMACIÓN DURANTE LA VIGENCIA DE LA RECARGA. El usuario podrá consultar en cualquier momento a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario) su saldo, la vigencia de la recarga y las tarifas que aplican para los distintos servicios. En todo caso el usuario podrá consultar esta información a través de la línea de atención telefónica.

El operador le informará a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz, o un mensaje OSD, según corresponda, el vencimiento de la recarga 24 horas antes que esta ocurra."

ARTÍCULO 19. Modificar el artículo 2.1.17.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.17.2. INFORMACIÓN DE PORTACIÓN. El usuario podrá solicitar al operador receptor información frente al estado de su trámite de portación, a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá consultar esta información a través de la línea de atención telefónica."

ARTÍCULO 20. Modificar el artículo 2.1.18.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.18.1. INFORMACIÓN DE SMS Y MMS. Cuando el usuario contrate el

servicio de mensajes cortos de texto –SMS- y/o mensajes multimedia –MMS-, las condiciones de este serán establecidas en el contrato e informadas a través de los distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).

Cuando este servicio no haga parte del plan contratado, en el contrato y en los distintos medios de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), el operador le informará la tarifa que se le cobrará cuando haga uso de este servicio y la unidad de consumo.

En todo caso el usuario podrá consultar la información de que trata este artículo a través de la línea de atención telefónica."

ARTÍCULO 21. Modificar el numeral 2.1.20.1.1 del artículo 2.1.20.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"2.1.20.1.1. Deber de información. El operador deberá tener disponible en todo momento por lo menos a través de la línea de atención telefónica y de la página web del operador, la información relacionada con las condiciones y/o tarifas que aplican a todos los servicios de roaming internacional, en pesos colombianos con todos los impuestos incluidos, indicando la unidad de medida utilizada para el cálculo de cobro. Es así como el operador deberá informar las siguientes tarifas y/o precios:

a. Minuto de voz saliente y entrante.

b. Mensajes cortos de texto –SMS- y Mensajes multimedia –MMS-.

c. Megabyte o precio por día del plan de datos, cuando este último aplique (los precios serán presentados en megabytes aunque se facturen por kilobytes)

d. Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.

e. Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.

f. Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usuario.

g. Cualquier otro servicio que sea ofrecido por el operador.

h. Código USSD y la línea gratuita a través de los cuales el usuario puede activar, modificar o ampliar el límite de gasto o tiempo desde el exterior.

Para los planes de datos con tarifa fija diaria o tarifa de 0 pesos, el operador deberá informar la capacidad diaria que puede ser utilizada y las condiciones que aplican cuando se alcance dicha capacidad.

El operador también deberá informar las políticas de uso razonable y las posibles acciones que se pueden tomar para evitar la comisión de fraudes, así como las condiciones aplicables"

ARTÍCULO 22. Modificar el numeral 2.1.20.1.2 del artículo 2.1.20.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“2.1.20.1.2. Activación del servicio. El servicio de Roaming Internacional solo será activado si el usuario lo ha solicitado de manera previa y expresa a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta activación a través de la línea de atención telefónica.

En el momento de la activación del servicio el usuario podrá elegir:

a. Si desea que el servicio le sea activado de manera permanente, es decir que puede hacer uso de este de manera automática cada vez que salga del país, o si prefiere activarlo cada vez que así lo requiera.

b. Un límite de tiempo para que dure activo el servicio y/o un límite de gasto del servicio de datos en dinero.

Si el usuario elige un límite de gasto del servicio de datos en dinero, eligiendo así el precio máximo a pagar, puede escoger un plan con una tarifa fija por un período de tiempo (día, semana, etc.), o un plan con un consumo máximo de datos.

El servicio será desactivado cuando se cumpla el límite de tiempo o el límite de gasto elegido por el usuario, lo que ocurra primero, sin que deba presentar solicitud alguna ante el operador.

El usuario podrá activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo o límite de gasto, desde el exterior a través de cualquiera de los medios de atención, o a través de su propio equipo terminal móvil marcando el código USSD informado por el operador.”

ARTÍCULO 23. Modificar el artículo 2.1.24.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 2.1.24.2. PRESENTACIÓN DE PQR. El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), así el servicio se encuentre suspendido. En todo caso el usuario siempre podrá presentar su PQR a través de la línea de atención telefónica.

En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.

Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.

Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.

Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un Código Único Numérico –CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-.”

ARTÍCULO 24. Modificar el artículo 2.1.24.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR. El operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó. En caso que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.”

ARTÍCULO 25. Modificar el artículo 2.1.24.5 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS. Cuando el operador no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).

En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR deberá informarle al usuario, el derecho que tiene de presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación.

El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención (salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar siempre el recurso de reposición a través de la línea de atención telefónica.”

El formato dispuesto en el Anexo 2.2 del Título “Anexos Título II” de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador para la presentación de PQR; si no lo hace, deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, su número de identificación, el motivo de su solicitud y si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.

Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- para que resuelva el recurso de apelación.”

ARTÍCULO 26. Modificar el artículo 2.1.24.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 2.1.24.6. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. Cuando un operador resuelva una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), la decisión deberá contener:

a. El resumen de los hechos en que se soporta la PQR.

b. La descripción de las acciones adelantadas por el operador para verificar los hechos presentados por el usuario.

c. Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión.

d. Si procede recurso y el plazo que tiene para presentarlo.

La decisión del operador en relación con la PQR le será enviada al usuario a 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 27. Modificar el artículo 2.1.24.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 2.1.24.7. SEGUIMIENTO DE LAS PQR. Cuando el usuario haya presentado una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) tiene derecho a consultar el estado del trámite a través de cualquiera de los mecanismos de atención del usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), suministrando el CUN que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR. En todo caso el usuario podrá realizar esta consulta en todo momento a través de la línea de atención telefónica.”

ARTÍCULO 28. Modificar el artículo 2.1.24.9 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 2.1.24.9. PQR TRASLADADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL. Los operadores deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) que les sean trasladadas por parte del Gobierno Nacional, las cuales serán respondidas directamente al respectivo usuario a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlas por el mismo medio que las presentó.”

ARTÍCULO 29. Modificar el artículo 2.1.25.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 2.1.25.1. REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN. Los medios de atención descritos en el presente capítulo y los adicionales que disponga el operador, deben cumplir las siguientes condiciones:

2.1.25.1.1. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) el operador en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto, (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).

2.1.25.1.2. El usuario puede acceder de forma gratuita a cualquier medio de atención, en

cualquier momento (salvo las oficinas físicas y la línea telefónica).

2.1.25.1.3. Todos los trámites deben ser sencillos, sin requisitos adicionales a los dispuestos en la presente Resolución. El operador no puede exigir que la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) sea presentada por escrito, siempre podrá hacerse de forma verbal y a través de cualquier medio de atención (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá presentar la PQR a través de la línea de atención telefónica.

2.1.25.1.4. En las solicitudes que requieran la verificación de la identidad del usuario, la misma deberá adelantarse por parte del operador a través de mecanismos confiables de validación.

2.1.25.1.5. Todo lo que le sea informado al usuario a través de cualquier medio de atención, obliga y compromete al operador.

2.1.25.1.6. Contar con las medidas adecuadas para atender de forma prioritaria a los usuarios discapacitados y tramitar sus PQR (petición, queja/reclamo o recurso), en los términos de la Ley 1346 de 2009 y la Ley 1618 de 2013, o las normas que la modifiquen o sustituyan.

2.1.25.1.7. Cuando los operadores decidan migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que pueda(n) tener lugar en su relación con el usuario, deben incluir en la página principal de su sitio web, en un lugar altamente visible, un banner estático, que remita al usuario al “Código de Transparencia en la Digitalización” definido por el operador, en el cual se le informará cuáles interacciones han migrado a la digitalización y se le explicará de forma interactiva cómo adelantar las mismas. Este código deberá mantenerse actualizado en todo momento.

2.1.25.1.8. Cada vez que el operador decida migrar alguna(s) de sus interacciones a la digitalización deberá con una antelación no menor a 10 días hábiles, informar a sus usuarios a través de los distintos medios de atención, y remitir una comunicación informando esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- con una antelación no menor a 15 días hábiles.

2.1.25.1.9. Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja, reclamo o recurso), respecto de una interacción que se encuentre incluida en el “Código de Transparencia en la Digitalización” del que trata el numeral 2.1.25.1.7 del presente artículo, a través de un medio de atención digital, si bien el operador puede direccionar la atención a otro medio de atención digital, esto debe realizarse de forma automática, inmediata, ininterrumpida y continua, sin que implique un reproceso para el usuario.”

ARTÍCULO 30. Modificar el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 2.1.25.2. OFICINAS FÍSICAS. En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.

La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.

Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no están en la obligación de disponer de estas oficinas.

PÁRAGRAFO SEGUNDO: Los operadores de los servicios de telefonía e Internet no están en la obligación de disponer de estas oficinas, cuando garanticen que todas las interacciones, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, se pueden adelantar a través de otros medios de atención idóneos."

ARTÍCULO 31. Modificar el artículo 2.1.25.4 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.25.4. PÁGINA WEB. El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de la página web del operador. El formato dispuesto en el Anexo 2.2. del Título "Anexos Título II" de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador. Si no lo hace deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, número de identificación, correo electrónico y el motivo de la solicitud (PQR) que desea presentar. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR.

A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá el CUN en su correo electrónico."

ARTÍCULO 32. Modificar el artículo 2.1.25.5 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.25.5. RED SOCIAL. El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de la red social que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia. El formato dispuesto en el Anexo 2.2. del Título "Anexos Título II" de la presente Resolución, podrá ser empleado por el operador. Si no lo hace deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, número de identificación, correo electrónico y el motivo de la solicitud (PQR) que desea presentar. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR.

A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá el CUN en su correo electrónico."

ARTÍCULO 33. Modificar el artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

Notas del Editor

Modifica específicamente el numeral 2.1.25.7.4

"ARTÍCULO 2.1.25.7. INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN. Los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de su página web, los siguientes indicadores:

2.1.25.7.1. Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios.

2.1.25.7.2. Para las oficinas físicas.

a. Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la

atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.

b. Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.

2.1.25.7.3. Para la línea telefónica.

a. El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.

b. El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.

c. El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.

2.1.25.7.4. Nivel de satisfacción al usuario.

Los operadores deberán implementar, medir, y remitir a la CRC en las condiciones descritas en el literal C del Formato 4.4 del Título Reportes de Información de la presente resolución, los resultados de la medición del nivel de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con la certificación de un auditor externo. La medición debe realizarse sobre una muestra estadísticamente representativa, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%.

Esta medición se hará dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención, preguntando al mismo ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención? La calificación debe tener una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”.

Una vez dada la calificación, el nivel de satisfacción a reportar corresponde a:

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
Identificación	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

ARTÍCULO 34. Modificar el numeral 2.1.26.6.1 del artículo 2.1.26.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“2.1.26.6.1. OFICINA FÍSICA. En esta oficina recibirá, atenderá y responderá las PQR (petición, queja o reclamo). La información de dicha oficina se encontrará en su documento de afiliación y en la página web de la comunidad organizada.

La comunidad organizada no está en la obligación de disponer de estas oficinas, si garantiza la recepción y atención de cualquier tipo de PQR presentada por el usuario a través de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo digital idóneo dispuesto para tal fin.”

ARTÍCULO 35. Modificar el numeral 2.1.26.6.3 del artículo 2.1.26.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"2.1.26.6.3. PÁGINA WEB. El usuario podrá presentar cualquier PQR (petición, queja o reclamo) a través de la página web de la comunidad organizada. El formato dispuesto en el Anexo 2.2. del Título “Anexos Título II” de la presente Resolución, podrá ser empleado por la comunidad organizada, si no lo hace deberá como mínimo requerir al usuario la siguiente información: nombre completo del usuario, número de identificación, correo electrónico y el motivo de la solicitud (PQR) que desea presentar. La respuesta a la PQR será enviada al correo electrónico que el usuario suministre al momento de su presentación. A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico el número de radicado de la PQR.”

ARTÍCULO 36. Modificar el artículo 2.1.27.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 2.1.27.2. DIVULGACIÓN DE ESTE RÉGIMEN. Los operadores deberán divulgar el presente Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, siguiendo los siguientes criterios:

2.1.27.2.1. Canales de divulgación: página web del operador, redes sociales (Facebook y Twitter).

2.1.27.2.2. Divulgación a través de página web: Los operadores deben incluir en su página web un banner estático, que ocupe un 80% de ancho de la misma, ubicado en la parte superior de su footer, el cual sea embebido desde el siguiente enlace: https://www.crcom.gov.co/pp/bannerO.gif; y que a su vez redireccione al siguiente enlace: https://www.crcom.gov.co/pagina/regimen-proteccion-usuario.

2.1.27.2.3. Divulgación a través de redes sociales: De acuerdo con sus indicadores de quejas del trimestre inmediatamente anterior, cada operador deberá publicar cada día de forma rotativa, la información correspondiente a las 5 temáticas respecto de las cuales se presentaron más quejas o consultas.”

ARTÍCULO 37. Modificar el artículo 2.1.27.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“ARTÍCULO 2.1.27.3. ANEXOS. Hacen parte integral del presente Régimen los siguientes anexos:

- ANEXO 2.1 del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016: “CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET”

- ANEXO 2.2 del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016: “FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQR”

- ANEXO 2.3 del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016: “FORMATOS DE LOS CONTRATOS ÚNICOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES”

- FORMATO 4.3 Y FORMATO 4.4. del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016. “FORMATOS DE LOS CONTRATOS ÚNICOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.”

ARTÍCULO 38. Modificar el título del Anexo 2.2. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

“FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQR”

ARTÍCULO 39. Modificar el Formato 2.3.1 del Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

“FORMATO 2.3.1. DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran en la obligación: i) de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Formato, para la contratación de sus servicios por parte del usuario en modalidad pospago y; ii) de poner a disposición del usuario, que contrate en modalidad prepago, las condiciones generales para la prestación de estos servicios.

Asimismo, atendiendo a las distintas condiciones de prestación del servicio que puede elegir el usuario, es decir modalidad pospago o prepago, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deben incorporar dichas condiciones en el modelo de contrato o en las condiciones generales, según aplique. Únicamente podrán realizarse modificaciones a los modelos de contrato y condiciones contenidos en el presente Formato, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, la información que debe contener el QR (Quick Response Code), así como el color del encabezado de cada módulo.

En la cláusula denominada “CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN) el proveedor podrá retirar la referencia a oficinas físicas, si no se encuentra obligado a contar con este medio de atención de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Asimismo, en caso de haber digitalizado alguna interacción con sus usuarios, deberá editar en la cláusula del contrato correspondiente a la respectiva interacción el término “cualquiera de nuestros medios de atención”, indicando los canales de atención a través de los cuales se puede adelantar la misma.

Todo contrato o cualquier modificación que el proveedor realice al mismo, debe ser presentada a la CRC a través del SIUST. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas en pospago, se deberá replicar el módulo de “Condiciones Comerciales” del contrato, las veces que sea necesario.

El modelo de contrato bajo la modalidad pospago tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente Resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Los espacios diligenciados por el proveedor y los textos que incluya, deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11 iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características de los modelos que se definen en el presente Formato. Los archivos de los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación de servicio estarán disponibles para su descarga en la página web de la CRC: www.crcom.gov.co

En lo que se refiere al leguaje a utilizar, el contrato de prestación de servicios móviles y el documento de condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago, se dirigen al usuario usando la forma de segunda persona “usted”. En consideración a que algunos operadores prefieren usar la forma “tú”, para aproximarse a sus usuarios, en la medida en que no se modifique el sentido de las disposiciones establecidas en los modelos, lo podrán hacer.

El proveedor deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:

a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar esta copia a través de la línea de atención telefónica.

b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor, ingresando con su cuenta de usuario.

Anexos al contrato:

Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre datos personales y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no pueden los operadores establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos o condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.

Modelo 1. Contrato único de prestación de servicios móviles.

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]

[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]

[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo **5** días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con **3** días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio.

Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con **20** días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene **6** meses para presentar la reclamación.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot,imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le presta el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Al código que le indique el proveedor, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, remplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones que ha contratado.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web:

http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador al cual se desea cambiar. Él hará el trámite que se demora 1 día.

LARGA DISTANCIA MULTIACCESO Y PRESUSCRIPCIÓN

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

RECUERDE QUE TODO EQUIPO MÓVIL DEBE SER REGISTRADO CON SU OPERADOR

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: Oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.

2 Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo **15** días hábiles.

3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caracterizan el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma u cualquier otro medio válido

CC/CE

Modelo 2. Condiciones generales del servicio prepago.

DIRECCIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO EN MODALIDAD PREPAGO

EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) y/o internet en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberá hacer una recarga por la suma de dinero que desee consumir.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace: www.operador.com/precioprepago o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrará la siguiente información:

1. TARIFAS
A. Tarifa minuto a misma operador
B. Tarifa minuto a otro operador
C. Tarifas elegidas
D. Tarifa minuto a fijo nacional
E. Tarifas larga distancia internacional
F. SMS a misma operador
G. SMS a otro operador
H. Tarifa de uso de internet (por megabyte = MB)

2. SALDO
A. Fecha de vencimiento de su recarga
B. Cuánto dinero queda de su recarga

TRANSFERENCIA DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo 60 días. Si durante la vigencia no consume todo el valor de su recarga, el saldo se sumará automáticamente a cualquier nueva recarga que haga dentro de los 30 días siguientes.

Si no hace una recarga dentro de los 90 días siguientes a que se venza su recarga, el saldo que no haya consumido se perderá, salvo que le hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

ÚNICAS LIMITACIONES

La prestación de servicios con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer las áreas de cobertura y calidad entre a: www.operador.com/coberturaycalidad

La velocidad y acceso del servicio de internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Le compensaremos mensualmente por sus deficiencias en la prestación de los servicios.

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer este procedimiento diríjanse al operador al cual se quiere cambiar. El operador fijará el tiempo que se demore 1 día.

DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no haga uso del servicio (no realice ni genere comunicaciones, ni envíe mensajes o recargas y no tenga saldos vigentes), durante más de 2 meses, podremos desactivar su línea y darla al número a otra persona, previo aviso de 15 días hábiles de anticipación.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios 4) no alterar ni acceder a información ajena 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) usar equipos homologados 7) abstenerse de usar equipos bloqueados 8) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. 9) avisar de fraude.

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Las tarifas de roaming dependen del país a donde viaje. Los distintos planes de este servicio los encontrará en el siguiente enlace www.operador.com/roaming. Para activar su servicio de roaming internacional puede solicitarlo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención. Debe decidir por cuánto tiempo lo activa. El costo de su gasto en voz y datos será determinado por el valor de la recarga y el valor del minuto, segundo y MB. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto a su teléfono con las tarifas que le aplican. También puede consultarlas posteriormente a través de nuestros Medios de Atención. Mientras tenga el roaming activado, le enviaremos un mensaje de texto periódicamente informándole su consumo y saldo disponible.

TERMINACIÓN

Puede desactivar su línea cuando quiera haciendo su solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (tonos, sonis, imágenes, animaciones, entre otros) serán descargados de su saldo. La empresa que le preste el servicio debe enviarle un SMS en el que le informe el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, diríjaselas a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a solucionarlas a esto.

Al enviar que le indique al operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para bloquear todos los servicios de suscripción prestados desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones de un código corto en particular.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: http://www.sic.gov.co/sites/default/files/rne.jsp

CANALES COMUNICACIÓN CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
2	Formule cualquier queja, petición o reclamo a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
3	Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se hará dentro de los términos establecidos.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4	Tiene la opción de acudir en su reclamo más adelante y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se hará dentro de reposición y en subsidio de apelación.

ARTÍCULO 40. Modificar el Formato 2.3.2 del Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

“FORMATO 2.3.2. CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA E INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores del servicio de televisión por suscripción se encuentran en la obligación de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Anexo, el cual aplica para servicios contratados bajo la modalidad pospago.

Únicamente podrán realizarse modificaciones al modelo de contrato contenido en el presente Anexo, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor u operador, la numeración del contrato, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor u operador, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, el diligenciamiento de la cláusula de permanencia mínima y el color del encabezado de cada módulo.

En la cláusula denominada “CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN) el proveedor podrá retirar la referencia a oficinas físicas, si no se encuentra obligado a contar con este medio de atención de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Asimismo, en caso de haber digitalizado alguna interacción con sus usuarios, deberá editar en la cláusula del contrato correspondiente a la respectiva interacción el término “cualquiera de nuestros medios de atención”, indicando los canales de atención a través de los cuales se puede adelantar la misma.

Todo contrato o cualquier modificación que el proveedor u operador realice al mismo debe ser presentada a la CRC a través del SIUST. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas o servicios, se deberá replicar el módulo de “Condiciones Comerciales” del contrato, las veces que sea necesario.

El modelo de contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores u operadores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Los espacios diligenciados por el proveedor u operador y los textos que incluya, deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11 iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características de los modelos que se definen en el presente Anexo. Los archivos de los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación de servicio estarán disponibles para su descarga en la página web de la CRC: www.crcom.gov.co

En lo que se refiere al lenguaje a utilizar, el contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, se dirigen al usuario usando la forma de segunda persona “usted”. En consideración a que algunos proveedores u operadores prefieren usar la forma “tú”, para aproximarse a sus usuarios, en la medida en que no se modifique el sentido de las disposiciones establecidas en los modelos, lo podrán hacer.

Las cláusulas denominadas “Larga Distancia (Telefonía)” y “Cláusula de Permanencia Mínima”,

dispuestas en este formato, solo podrán ser incluidas dentro del contrato cuando las partes lo hayan pactado.

El proveedor u operador deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:

a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención definidos en la presente resolución.

b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor u operador.

Anexos al contrato:

Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre datos personales y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores u operadores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no se puede establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos.

Modelo contrato único de prestación de servicios fijos

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Nº00001

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente $_____. Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del _____
El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.
Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial ☐ *

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:
Telefonía fija☐ Internet fijo☐ Televisión☐
Servicios adicionales _____
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.
El servicio se activará a más tardar el día ___/___/___.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio _____ Estrato _____
Departamento _____ Municipio _____
Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Valor total

* Espacio diligenciado por el usuario

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo) 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude 7) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. 8) actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página:
www.operador.com/indicadores de calidad.

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

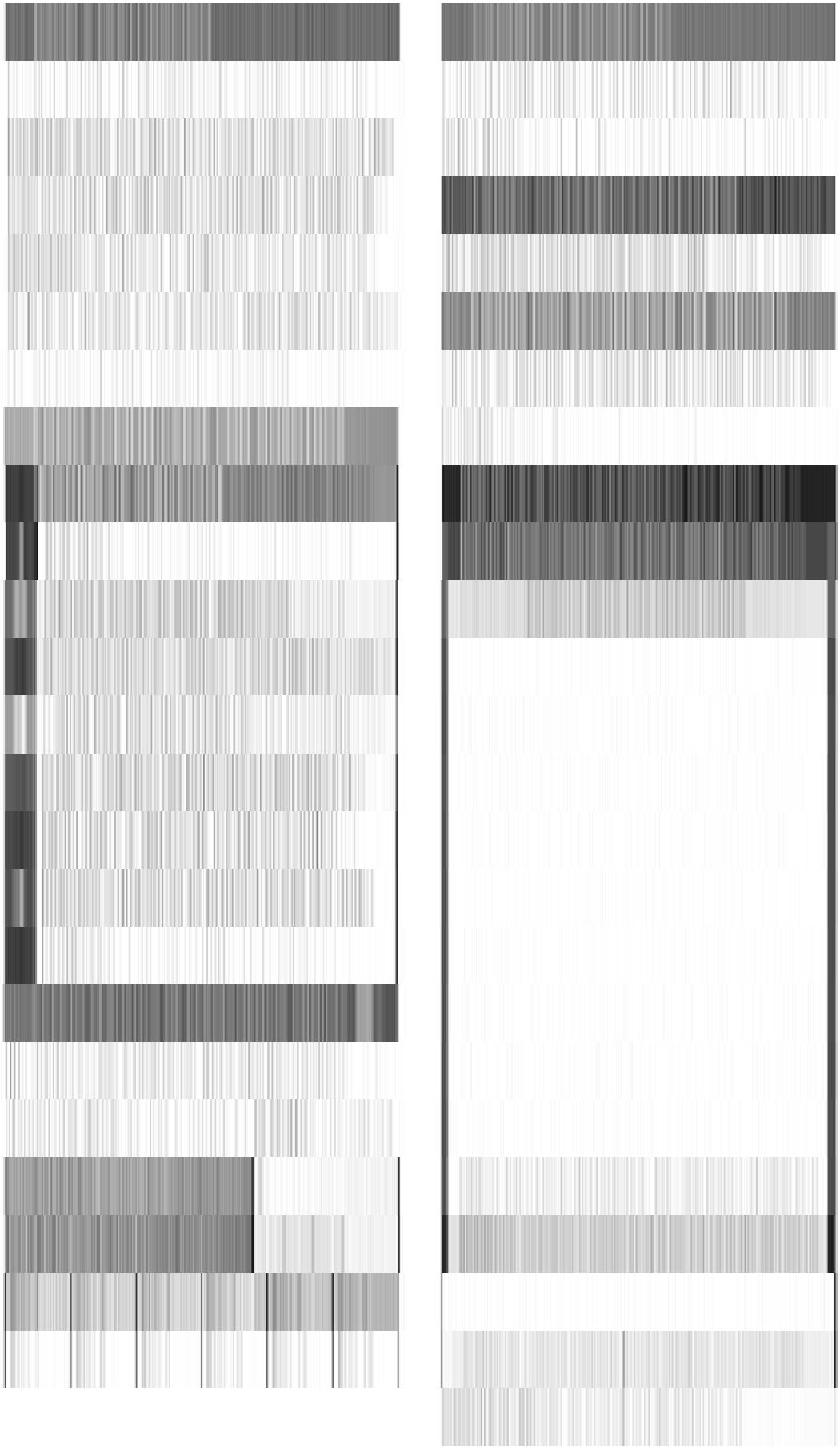
Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día ___ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.
Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.



ARTÍCULO 41. Modificar el numeral 7 del Formato 4.3 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente

manera:

“7. Medios de atención: Corresponde al medio de atención por medio del cual se presentan las quejas.

Medios de atención
Oficina
Línea Telefónica
Página Web
Red social
Aplicación móvil
Servicios de mensajería instantánea
Otros

“

ARTÍCULO 42. Modificar el literal C del Formato 4.4 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

“C. NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

(numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016)

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Año	Trimestre	Mes	Medio de atención	Usuarios con nivel de satisfacción “ Muy insatisfecho”	Usuarios con nivel de satisfacción “ Insatisfecho”	Usuarios con nivel de satisfacción “ Ni Insatisfecho ni Satisfecho”	Usuarios con nivel de satisfacción “ Satisfecho”	Usuarios con nivel de satisfacción “ Muy Satisfecho”

1. Año: Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.

2. Trimestre: Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.

3. Mes: Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.

4. Medio de atención: Corresponde al medio de atención por el cual se realiza la interacción.

Medio de atención
Oficina
Línea Telefónica
Página Web
Red social
Aplicación móvil
Servicios de mensajería instantánea

5. Usuarios con nivel de satisfacción “Muy Insatisfecho”: Cantidad de usuarios encuestados cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 1, donde 1 es “Muy insatisfecho”.

6. Usuarios con nivel de satisfacción “Insatisfecho”: Cantidad de usuarios encuestados cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 2, donde 2 es “Insatisfecho”.

7. Usuarios con nivel de satisfacción “Ni Insatisfecho ni Satisfecho”: Cantidad de usuarios encuestados cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 3, donde 3 es “Ni Insatisfecho ni Satisfecho”.

8. Usuarios con nivel de satisfacción “Satisfecho”: Cantidad de usuarios encuestados cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 4, donde 4 es “Satisfecho”.

9. Usuarios con nivel de satisfacción “Muy satisfecho”: Cantidad de usuarios encuestados cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 5, donde 5 es “Muy Satisfecho”.”

ARTÍCULO 43. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, con excepción de: (i) los artículos 39 y 40 los cuales entrarán a regir a partir del 1 de julio de 2021; (ii) los artículos 23, 27, 31 y 32 en lo relativo a la modificación del Código Único Numérico (CUN) los cuales entrarán a regir a partir del 1 de octubre de 2021 y; (iii) los artículos 33, 41 y 42 los cuales entrarán a regir a partir del 1 de octubre de 2021; y deroga todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los 12 días del mes de marzo de 2021

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CARLOS LUGO SILVA

Presidente

SERGIO MARTÍNEZ MEDINA

Director Ejecutivo

Proyecto No: 2000-71-18

S.C.C. 10-03-21. Acta 408

C.C.C. 26-02-21. Acta 1287

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Compilación Juridica MINTIC
n.d.
Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)