

RESOLUCIÓN 5111 DE 2017

(febrero 24)

Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y se dictan otras disposiciones.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 5282 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017. Rege a partir del 1o. de enero de 2018.
- Modificada por la Resolución 5199 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo [12](#) de la Resolución CRC 5111 de 2017', publicada en el Diario Oficial No. 50.341 de 30 de agosto de 2017.
- Modificada por la Resolución 5197 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.341 de 30 de agosto de 2017.
- Modificada por la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía, Internet y/o Televisión por Suscripción, se modifican los artículos [2.1.3.2](#), [2.1.10.3](#), y [2.1.10.5](#) del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución número CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.258 de 8 de junio de 2017.

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 y el artículo [12](#) de la Ley 1507 de 2012,

CONSIDERANDO:

Que corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos^[1].

Que atendiendo a dicha facultad fue expedida la Resolución CRC [3066](#) de 2011, por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones.

Que posterior a la expedición de la Resolución CRC [3066](#) de 2011, fueron expedidas: la Ley

[1480](#) de 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones, el Decreto-ley [019](#) de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, la Ley [1437](#) de 2011, Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y la Ley [1618](#) de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad” (en concordancia con la Ley 1346 de 2009^[2]), las cuales se integrarán al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Que atendiendo a la competencia que le fue asignada a la CRC por el artículo [12](#) de la Ley 1507 de 2012, por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones, se entiende que las facultades de la CRC previstas en el artículo [22](#) de la Ley 1341 de 2009, se predicán del servicio de televisión. Es por esto que la facultad de la CRC se extiende a la regulación de los derechos de los usuarios del servicio de televisión, y dentro de este, del servicio de televisión por suscripción, salvo en lo que tiene relación con los derechos de los televidentes que se deriven de las materias del literal c) del artículo [5o](#) de la Ley 182 de 1995, exceptuadas por el artículo [12](#) de la Ley 1507 de 2012.

Que esta Comisión, en ejercicio de sus competencias, pretende generar un entorno en el cual los usuarios puedan tomar decisiones de consumo más racionales e informadas y ejercer adecuadamente sus derechos. Para estos efectos construyó un proyecto regulatorio en el cual se llevó a cabo una revisión exhaustiva del contenido y forma de las disposiciones incluidas en la Resolución CRC [3066](#) de 2011, bajo el entendimiento de que los derechos y obligaciones consignados en dicha norma deben ser accesibles para toda la población del país sin distinción de la edad, estrato o nivel educativo, en un entorno convergente.

Que esta Comisión realizó un estudio que involucró a múltiples usuarios de los servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción, para lo cual contó con el apoyo especializado de expertos en psicología del consumidor y economía del comportamiento, quienes brindaron su acompañamiento en la identificación de características de intercambio entre los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones y los operadores de televisión por suscripción. Adicionalmente, se contó con el análisis de datos obtenidos a través de encuestas, en las que se evaluó la percepción de los usuarios respecto de aspectos tales como: calidad del servicio, factura, medios de atención y solución de diferencias surgidas en la relación operador-usuario de los servicios de comunicaciones.

Que en desarrollo de dicho análisis, en el mes de mayo de 2016 fue publicada la propuesta regulatoria orientada a la modificación general de la Resolución CRC [3066](#) de 2011, con el propósito de lograr un régimen convergente, simple y transparente, de fácil implementación y aplicación, acorde con los principios de protección al usuario y promoción de la inversión, que contribuya al mejoramiento de la relación entre usuarios y operadores.

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo [2.2.13.3.2](#) del Decreto 1078 de 2015, publicó el 4 de mayo de 2016 el proyecto regulatorio “Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”, respecto del cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes interesados hasta el 12 de agosto de 2016.

Que en noviembre de 2016 fue expedida la Resolución CRC [5050](#)^[3], en la cual se incorporaron en su Capítulo 1 del Título II todas las disposiciones contenidas en la Resolución CRC [3066](#) de 2011, razón por la cual, mediante el presente acto administrativo, se modificará en lo pertinente,

directamente a la Resolución CRC [5050](#) de 2016 a efectos de asegurar la actualización permanente de dicho cuerpo normativo.

Que a efectos de surtir el trámite de abogacía de la competencia ante la Superintendencia de Industria y Comercio, la CRC mediante radicado número 16229732 del 8 de septiembre de 2016 remitió a dicha Entidad el contenido de la propuesta regulatoria, su respectivo documento soporte, el cuestionario al que hace referencia la Resolución número 44649 y los comentarios recibidos de los agentes interesados. Frente a lo anterior, la Superintendencia Delegada para la Promoción de la Competencia manifestó que “aunque es preciso mencionar que el derecho a la libre competencia económica también le interesa al bienestar de los consumidores, el proyecto no despierta preocupaciones desde la perspectiva de la libre competencia económica y tampoco se observa que en esta ocasión se puedan perjudicar los intereses de los consumidores a través de potenciales afectaciones a la misma”.

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 puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y fue aprobado mediante Acta número 1071 del 19 de diciembre de 2016, y posteriormente presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el 22 de febrero de 2017, según consta en el Acta número 345.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1o. Modificar el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

“CAPÍTULO 1

Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones

SECCIÓN 1

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo [2.1.1.1](#). Ámbito de aplicación. Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.

El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato.

No se podrá pactar la inaplicación del presente régimen respecto de usuarios micro o pequeñas empresas, cuando se cumplan los siguientes tres requisitos: (i) cuando el objeto del contrato sea la prestación de servicios de voz fija o móvil, o el de acceso a internet fijo o móvil; (ii) cuando el contrato no incluya la provisión de soluciones técnicas desarrolladas a la medida del cliente para

la prestación de los servicios de comunicaciones; (iii) cuando el contrato sea suscrito por una micro o pequeña empresa, en los términos definidos en la Ley [590](#) de 2000 o en las normas que la modifiquen o sustituyan.

Para la relación entre usuario de televisión comunitaria y comunidad organizada aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la Sección 26 del presente capítulo.

Para la relación entre usuario y proveedor de contenidos y aplicaciones aplicarán solamente las disposiciones contenidas en la sección 19 del presente capítulo.

PARÁGRAFO. Se exceptúan del presente Régimen, los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley [1341](#) de 2009, los servicios postales previstos por la Ley [1369](#) de 2009 y en materia de televisión por suscripción, los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, en los términos del artículo [12](#) de la Ley 1507 de 2012.

Artículo [2.1.1.2](#). Este Régimen se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los siguientes principios orientadores:

2.1.1.2.1. Favorabilidad. Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las condiciones generales de prestación del servicio o del contrato celebrado entre el operador y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos.

2.1.1.2.2. Libre elección. En todo momento, corresponde exclusivamente al usuario elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio. En ningún caso se puede presumir su voluntad o consentimiento.

2.1.1.2.3. Calidad. Los operadores deben prestar los servicios continua y eficientemente, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos en la regulación. En caso de que los niveles de calidad sean establecidos contractualmente, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los dispuestos en la regulación.

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 correo electrónico, si el operador cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será enviada a través de medio físico.

2.1.1.2.5. Gratuidad en trámites. No habrá lugar a cobros por la presentación de PQR (peticiones, quejas/reclamos o recursos), por el acceso a cualquier medio de atención al usuario o por cualquier trámite que surta el usuario para hacer efectivos sus derechos ante el operador.

Artículo [2.1.1.3](#). Modalidades de pago. Son modalidades de pago de los servicios de comunicaciones, las siguientes:

2.1.1.3.1. Modalidad prepago: Caso en que el usuario, a través de recargas o mecanismos similares, cuenta con un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas. Cada consumo realizado (llamada, sesión de datos, SMS, televisión, etc.) será descontado de dicho saldo.

2.1.1.3.2. Modalidad pospago: Caso en que el usuario, con ocasión de la celebración de un

contrato de prestación de servicios de comunicaciones, accede a una capacidad determinada o determinable de servicios, pagando un cargo fijo de manera periódica, aunque este sea anterior al uso efectivo de los servicios.

SECCIÓN 2

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Artículo [2.1.2.1. Derechos.](#) Los principales derechos del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de los demás desarrollados en el presente Régimen, son:

2.1.2.1.1. Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con la calidad fijada por la regulación y la pactada contractualmente.

2.1.2.1.2. Conocer siempre las tarifas que les aplican a los servicios que ha contratado y que no le sean cobrados precios sorpresa, es decir, tarifas que no han sido antes aceptadas por él; o incrementos a las tarifas que superan los límites pactados en el contrato, o incrementos a las tarifas que encontrándose dentro de dichos límites no fueron informadas previamente.

2.1.2.1.3. Presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica), recibir atención integral y una respuesta oportuna.

2.1.2.1.4. Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario (oficinas físicas, oficinas virtuales, línea telefónica).

2.1.2.1.5. Ser compensado por fallas en la prestación del servicio, de acuerdo con los criterios del Anexo 2.1 del Título “Anexos Título II”.

2.1.2.1.6. Recibir protección de la información que cursa a través de la red del operador, quien debe garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.

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.

SECCIÓN 3

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 2.1.3.1. Contenido prohibido. En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no pueden incluirse disposiciones que establezcan límite alguno de los derechos o generen obligaciones adicionales a las descritas en el presente Régimen. De manera particular, no se podrán incluir disposiciones que:

2.1.3.1.1. Eliminen o limiten la responsabilidad de los operadores.

2.1.3.1.2. Limiten el derecho del usuario a elegir libremente los operadores, planes, servicios y equipos; o establezcan acuerdos de exclusividad.

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, caso en el cual el operador deberá enviar el aviso de no prórroga al usuario con una antelación mínima de 1 mes.

2.1.3.1.4. Impliquen la renuncia a alguno de los derechos como usuario.

2.1.3.1.5. Otorguen al operador plazos adicionales a los dispuestos en este Régimen o en cualquier otra norma, o contraríen los plazos aquí definidos.

2.1.3.1.6. Impidan que el usuario termine el contrato o sea indemnizado cuando el operador incumpla sus obligaciones.

2.1.3.1.7. Permitan el cobro de sanciones, compensaciones o indemnizaciones cuando el usuario dé por terminado el contrato.

2.1.3.1.8. En los contratos de prestación de servicios móviles no se pueden pactar cláusulas de permanencia mínima.

2.1.3.1.9. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del usuario.

2.1.3.1.10. Presuman cualquier manifestación de voluntad por parte del usuario.

2.1.3.1.11. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente.

Cuando en el contrato o en cualquier otro documento que suscriba el usuario, se encuentre alguna de estas disposiciones o cualquiera prohibida por el Estatuto del Consumidor, las mismas no tendrán efecto alguno.

Artículo 2.1.3.2. Modificaciones al Contrato. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 5151 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas con el usuario, ni pueden imponer o cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. Si ocurre alguna de estas situaciones, el usuario tiene derecho a terminar el contrato, incluso en aquellos casos en los que

el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquel en que se efectuaron, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía, Internet y/o Televisión por Suscripción, se modifican los artículos [2.1.3.2](#), [2.1.10.3](#), y [2.1.10.5](#) del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución número CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.258 de 8 de junio de 2017. Entrará en vigencia el 1o. de septiembre de 2017.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5111 de 2017:

Artículo 2.1.3.2. Modificaciones al Contrato. Los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas con el usuario, ni pueden imponer o cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. Si ocurre alguna de estas situaciones, el usuario tiene derecho a terminar el contrato, incluso en aquellos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquel en que se efectuaron, para el caso de servicios fijos el operador le entregará por medio físico o electrónico (según elija el usuario), constancia de dichas modificaciones; para el caso de servicios móviles, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.

Artículo [2.1.3.3](#). Registro de Usuarios Prepago. Al momento de la activación del servicio en modalidad prepago, el operador deberá registrar el nombre completo de dicho usuario, su documento de identidad y el número de su línea telefónica.

Artículo [2.1.3.4](#). Área de Cubrimiento. El usuario podrá encontrar las áreas geográficas en que existe cubrimiento de los operadores de servicios móviles, a través de mapas de cobertura disponibles en sus páginas web (en los términos del artículo [5.1.1.5](#) del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, o aquella norma que la modifique o sustituya). Si el servicio no es prestado en las áreas informadas por el operador, el usuario podrá dar terminación al contrato, a efectos de lo cual el operador estará en la obligación de hacer devolución de los pagos realizados por el usuario.

Artículo [2.1.3.5](#). Servicios de Internet y Servicios de Voz. En el contrato de prestación del servicio de acceso a internet fijo o móvil, se incluirán: velocidad contratada (para servicios fijos), capacidad máxima incluida en el plan (cuando aplique), tarifas y si el mismo es un servicio de banda ancha (cuando aplique).

Antes de suscribir el contrato, el operador deberá informar al usuario los principales factores que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador y los que son ajenos al mismo.

Los planes de acceso a Internet que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella inherente a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para el plan. En el caso de voz, los planes que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener restricciones o limitaciones a la cantidad de destinos.

Artículo 2.1.3.6. Parrilla de canales. En el momento de la contratación del servicio, el usuario del servicio de televisión por suscripción puede elegir un plan general o un plan caracterizado por algún canal, canales o género de canales, cuando así lo ofrezca el operador.

Si el usuario elige un plan caracterizado, este debe constar clara y expresamente en el contrato, y ante modificación por parte del operador sin la autorización previa y expresa del usuario, este último podrá terminar el contrato, pese a que exista una cláusula de permanencia mínima vigente, caso en el cual no debe pagar lo que debe con ocasión de la misma.

SECCIÓN 4

CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA

Artículo 2.1.4.1. Cláusulas de Permanencia Mínima para Servicios Fijos. La cláusula de permanencia mínima solo puede ser incluida cuando el usuario la haya aceptado por escrito y el operador le otorgue un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le difiera el pago del mismo. Este valor únicamente incluye los costos asociados a la conexión e instalación del servicio. Si se prestan varios servicios sobre una misma red de acceso, este cargo corresponde al valor de la conexión e instalación de 1 servicio, más los costos incrementales en que pueda incurrir el operador por conectar los otros servicios a la red de acceso común.

Esta cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el período de permanencia mínima no puede ser superior a 12 meses.

El operador deberá ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar sin permanencia mínima, informándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.

En el momento de la instalación del servicio el operador deberá informar al usuario sobre los elementos que suministra para dicha instalación.

Cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima, el usuario encontrará la siguiente información en el contrato y en su factura mensual: (i) el valor total del cargo por conexión; (ii) la suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión; (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima. Adicionalmente, en la factura encontrará el valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo periodo de facturación. En el contrato encontrará dicho valor para todos los periodos de facturación.

La información de que trata el inciso anterior, podrá ser consultada por el usuario en cualquier momento a través de los medios de atención del operador.

Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo deberá pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, la cual el operador deberá descontar mensualmente de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. El operador no podrá cobrar suma alguna por los servicios no prestados por el retiro anticipado.

Artículo [2.1.4.2](#). Cláusulas de Permanencia Mínima Vigentes. Para los contratos de prestación de servicios móviles, celebrados antes del 1o de julio de 2014 y para los contratos de prestación de servicios fijos, celebrados antes del 27 de octubre de 2016, en los cuales se hayan pactado cláusulas de permanencia mínima, estas deberán ser cumplidas. Así mismo en los contratos de prestación de servicios fijos celebrados después del 27 de octubre de 2016, en los que se hayan pactado cláusulas de permanencia mínima, con ocasión del pago diferido del valor del cargo por conexión o un descuento sobre el mismo, estas deberán ser cumplidas.

SECCIÓN 5

DATOS PERSONALES

Artículo [2.1.5.1](#). Condiciones para el Uso y Circulación de Datos Personales. La autorización por parte del usuario para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y actualización de sus datos personales; la finalidad que se le dará a los mismos; los derechos con que cuenta el usuarios respecto de dichos datos; así como las condiciones en que procede la revocatoria de la autorización que el usuario otorgó al operador para el uso y circulación de sus datos personales, deben en todo momento atender y dar cumplimiento a las normas vigentes en materia de protección de datos personales.

Artículo [2.1.5.2](#). Reporte de Información ante Centrales de Riesgo. En el momento de la celebración del contrato de prestación de servicios, el usuario puede autorizar al operador para que, ante un incumplimiento en sus obligaciones, reporte esta información a centrales de riesgos. La información que sea reportada debe ser verdadera, comprobable, actualizada, completa y exacta.

20 días calendario antes de que la información sea reportada a la central de riesgos, el operador debe avisarle al usuario para que pueda pagar la suma que adeuda o controvertir el supuesto incumplimiento.

Cuando el usuario presente una solicitud de rectificación de la información reportada o alegue que no tiene relación contractual con el operador, este último deberá, en los 2 días hábiles siguientes, solicitar a la central de riesgos que se indique que dicha información se encuentra en discusión hasta que sea resuelta la reclamación en forma definitiva.

El operador puede reportar a la central de riesgos reclamaciones pendientes que el usuario tenga, señalando expresamente que dicha información se encuentra en discusión hasta que sea resuelta en forma definitiva.

Una vez el usuario pague la suma que ha sido la causa del reporte, el operador debe actualizar la información ante la central de riesgos a más tardar dentro del mes siguiente.

SECCIÓN 6

PROMOCIONES Y OFERTAS

Artículo 2.1.6.1. Promociones y ofertas. Antes de que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le deberá informar las condiciones y restricciones de la misma, y almacenará esta información, por lo menos por 6 meses, para que el usuario pueda consultarla en cualquier momento.

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario a través de cualquiera de los mecanismos de atención, obligan al operador a cumplirlas.

La comunicación de promociones y ofertas deberán incluir la vigencia, el precio y la capacidad/cantidad de los diferentes productos ofrecidos.

SECCIÓN 7

PAQUETE DE SERVICIOS

Artículo 2.1.7.1. Paquete de servicios. Oferta conjunta de 2 o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios operadores, la cual debe realizarse bajo un único precio.

Artículo 2.1.7.2. Condiciones del paquete de servicios. Cuando el usuario decida contratar la prestación de distintos servicios de comunicaciones a través de un paquete, aplicarán las siguientes reglas:

2.1.7.2.1. El usuario recibirá una sola factura por todos los servicios que conforman el paquete contratado.

2.1.7.2.2. El operador le deberá presentar en el momento del ofrecimiento y, adicionalmente, en cualquier otro momento que el usuario lo solicite:

a) Características de cada uno de los servicios que conforman el paquete;

b) Precios de cada servicio, si quisiera contratarlos individualmente;

c. El precio total del paquete.

2.1.7.2.3. El operador le deberá presentar en el momento del ofrecimiento las posibles combinaciones de los servicios que quiere contratar y los precios respectivos.

2.1.7.2.4. Cuando los servicios del paquete sean prestados por 2 o más operadores, el usuario firmará el o los contratos con uno solo de los operadores, ante quien podrá presentar cualquier PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) relacionada con la totalidad de los servicios del paquete o con cualquiera de ellos.

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.

2.1.7.2.6. El usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos dispondrán en su página web en relación con sus propios planes y tarifas, el cual debe atender como mínimo las siguientes condiciones:

a) Posibilidad al usuario de identificar su municipio (para servicios fijos);

- b) Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico (para servicios fijos);
- c) Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere;
- d) Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere;
- e) Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere;
- f) Posibilidad al usuario de conocer el precio total del paquete de servicios seleccionado;
- g) <Literal modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 5282 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Posibilidad al usuario de conocer el precio de cada servicio escogido, si este fuera prestado de manera individual.

Notas de Vigencia

- Literal modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 5282 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017. Rege a partir del 1o. de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5111 de 2017:

- g) Posibilidad al usuario de comparar el precio de cada servicio escogido (si fuera prestado de manera individual) y el precio de este dentro del paquete seleccionado.
 - h. Posibilidad al usuario de comparar 2 o hasta 5 planes a su elección.
- 2.1.7.2.7. El operador deberá ofrecer y prestar cada uno de los servicios que conforman el paquete, con características idénticas, de forma individual y desagregada, informando los precios de cada uno.

SECCIÓN 8

SUSPENSIÓN, CESIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Artículo [2.1.8.1](#). Suspensión por Hurto del Equipo Terminal Móvil. Ante robo o pérdida del equipo terminal móvil, el usuario deberá comunicarse con el operador para que este último haga el registro pertinente. Será potestad del usuario solicitar o no la suspensión del servicio.

Artículo [2.1.8.2](#). Solicitud de suspensión. El usuario puede solicitar la suspensión del servicio hasta por 2 meses (ciclos de facturación), continuos o discontinuos, durante el transcurso de cada año calendario, a su elección. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender.

Si existe una cláusula de permanencia mínima, el periodo de esta se prorrogará por el tiempo que duró la suspensión.

En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión

temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a 2 meses (ciclos de facturación) consecutivos.

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. 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.

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. Para esto 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 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 solo 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.

SECCIÓN 9

EQUIPOS TERMINALES

Artículo 2.1.9.1. Elección de Equipos Terminales. El usuario puede elegir libremente los equipos terminales móviles necesarios para que el operador le preste los servicios de comunicaciones que ha contratado, siempre y cuando estos equipos hayan surtido el proceso de homologación ante la CRC. El operador no puede exigirle la adquisición o uso de los equipos comercializados por él o por un tercero específico.

El usuario no puede hacer uso de equipos terminales que hayan sufrido manipulación, alteración, modificación y/o remarcación de su número de identificación -IMEI-, pues en caso contrario el operador procederá al bloqueo del respectivo IMEI.

Artículo [2.1.9.2](#). Información Frente a Equipos Terminales. Cuando un equipo vendido por el operador deba ser reparado, durante el tiempo que dure dicha reparación el operador deberá informarle al usuario sobre la posibilidad de suspensión del servicio por mutuo acuerdo, para que no se le genere cobro alguno.

Los operadores deberán realizar campañas informativas para la devolución de equipos terminales en desuso, indicando los respectivos lugares, fechas y horarios de entrega.

Artículo [2.1.9.3](#). Bandas de Frecuencia de Equipos Terminales Móviles. Los operadores que comercialicen equipos terminales móviles, deben garantizar que estos no tengan ningún tipo de bloqueo para funcionar en redes de otros operadores. En caso de que se presente algún tipo de bloqueo el usuario podrá solicitar el desbloqueo de forma inmediata y gratuita al operador que se lo vendió.

El operador que comercializa el equipo terminal móvil debe informar al usuario, al momento de su venta, los operadores que pueden activarlo de acuerdo con las bandas de frecuencia en las que funciona dicho equipo.

Artículo [2.1.9.4](#). Venta a Cuotas de Equipos Terminales Móviles. En caso de que el usuario decida adquirir su equipo con el operador, este podrá financiar o diferir su pago, para lo cual celebrará un contrato independiente al de prestación del servicio.

En ningún caso el operador puede condicionar la celebración del contrato de prestación de servicios a la venta de equipos terminales móviles.

Artículo [2.1.9.5](#). Facturación de Equipos Terminales Móviles Vendidos a Cuotas. Cuando el usuario adquiere un equipo terminal móvil financiado o diferido su pago a cuotas por parte de su operador, los valores de dicha financiación deben ser facturados de manera separada a los correspondientes a la prestación de los servicios de comunicaciones.

En ningún momento el operador puede condicionar la prestación y continuidad de dichos servicios al cumplimiento de las obligaciones correspondientes al contrato de financiación o venta a cuotas del equipo.

Artículo [2.1.9.6](#). Prohibición de Activación Equipos Terminales Móviles. El operador no puede activar un equipo terminal móvil que haya sido reportado como hurtado y/o extraviado o haya sido desactivado por fraude, de conformidad con las reglas dispuestas en el capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y aquellas normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

SECCIÓN 10

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo [2.1.10.1](#). Inicio prestación del servicio. El operador debe iniciar la prestación del servicio como máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes a que el usuario contrate el mismo, salvo eventos de fuerza mayor, caso fortuito, o aquéllos que impidan la instalación por causa del usuario. Este término podrá ser modificado por acuerdo entre el usuario y el operador,

en cuyo caso dicho acuerdo deberá constar en documento separado del contrato.

Si el operador no inicia la prestación en este tiempo, el usuario puede pedir la restitución de la suma de dinero que haya pagado y la terminación del contrato que celebró.

Artículo [2.1.10.2. Tarifas.](#) En el contrato debe indicarse claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, indicando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación. Estas modificaciones únicamente aplican una vez se den a conocer al usuario, para esto deberá ser informado del incremento por la misma vía en que recibe su factura, al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación, inmediatamente anterior al periodo en que será aplicada la modificación.

En caso de que la nueva tarifa no se ajuste a sus necesidades o posibilidades, el usuario podrá terminar el contrato, pagando las sumas que adeude.

Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

Artículo [2.1.10.3. Solicitud de Otros Servicios.](#) <Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 5151 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, el operador le entregará copia del contrato actualizado en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar, dentro del periodo de facturación siguiente.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía, Internet y/o Televisión por Suscripción, se modifican los artículos [2.1.3.2](#), [2.1.10.3](#). y [2.1.10.5](#) del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución número CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.258 de 8 de junio de 2017. Entrará en vigencia el 1o. de septiembre de 2017.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5111 de 2017:

Artículo 2.1.10.3. Solicitud de Otros Servicios. Cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, para el caso de servicios móviles, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar dentro del periodo de facturación siguiente. Para el caso de servicios fijos, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron las modificaciones, el operador le entregará por medio físico o electrónico (según elija el usuario), constancia de dichas modificaciones.

Artículo [2.1.10.4. Solicitud de Servicios a través de SMS.](#) Cuando el operador le permita al usuario solicitar servicios a través de SMS, la cancelación de los mismos puede realizarse a

través de un SMS gratuito.

El operador debe garantizar que el usuario esté debidamente informado de la tarifa del SMS de solicitud del servicio y la tarifa del servicio; las condiciones del mismo; y el responsable de su prestación.

Artículo [2.1.10.5](#). Modificación de Planes. <Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 5151 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la modificación se dará en el siguiente periodo de facturación.

A más tardar durante el período de facturación siguiente a aquel en que se efectuó la modificación, el operador entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía, Internet y/o Televisión por Suscripción, se modifican los artículos [2.1.3.2](#), [2.1.10.3](#), y [2.1.10.5](#) del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución número CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.258 de 8 de junio de 2017. Entrará en vigencia el 1o. de septiembre de 2017.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5111 de 2017:

Artículo 2.1.10.5. Modificación de Planes. El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación. Para esto 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.

Artículo [2.1.10.6](#). Interrupciones Programadas de los Servicios. <Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 5282 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando el servicio deba ser interrumpido al usuario por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador debe informar dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o a la Autoridad Nacional de Televisión, según corresponda. En este caso no aplica la compensación automática.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 5282 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017. Rege a partir del 1o. de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 2.1.10.6. Cuando el servicio deba ser interrumpido por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador le debe informar al usuario dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación y obtener autorización previa de la CRC. En este caso no aplica la compensación automática.

Artículo [2.1.10.7. Prevención de Fraudes.](#) Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan fraudes al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos.

Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) que pueda tener relación con un presunto fraude, el operador debe investigar sus causas; y en caso de que determine la no existencia de un fraude, le debe demostrar al usuario las razones por las cuales no procede su PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). Sin embargo, si se demuestra que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.

Artículo [2.1.10.8. Información del Servicio de Acceso a Internet.](#) El usuario podrá consultar a través de los distintos medios de atención, 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 [2.1.10.9. Velocidad de acceso a Internet.](#) El usuario podrá consultar la velocidad del servicio de acceso a Internet contratado, tanto para envío como para descarga de información, haciendo uso de la aplicación de su elección. Para el caso de servicio de acceso a internet fijo, el usuario podrá consultar esta información a través de una aplicación gratuita que el operador debe tener disponible en su página web.

Artículo [2.1.10.10. Acceso a contenidos.](#) El usuario tiene derecho a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet, por lo cual su operador no puede limitar el acceso a estos salvo por disposición legal o reglamentaria.

El operador informará al usuario la manera en que puede bloquear el acceso a sitios web específicos a través de los controles parentales.

Artículo [2.1.10.11](#). Parrilla de canales. A través de los distintos medios de atención se encontrará 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 [2.1.10.12](#). Imposibilidad técnica de prestar el servicio. Cuando el usuario cambie su domicilio y por razones técnicas el operador no pueda seguir prestándole el servicio contratado, se dará la terminación del contrato, salvo que el usuario decida ceder su contrato a una tercera persona, caso en el cual debe atender las reglas dispuestas en el artículo [2.1.8.5](#) del capítulo 1 del Título II de la presente resolución.

Cuando en virtud de este artículo proceda la terminación y el usuario tenga una cláusula de permanencia mínima vigente, deberá pagar las sumas que debe asociadas a dicha cláusula, proporcional al tiempo que falta para que termine la misma.

SECCIÓN 11

DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo [2.1.11.1](#). Compensación Automática por Deficiencias en la Prestación de los Servicios de Telefonía E Internet. El usuario de los servicios de internet y/o de telefonía, tiene derecho a recibir una compensación automática por deficiencias en la prestación de los servicios, de acuerdo con las condiciones descritas en el Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, bajo las siguientes reglas:

2.1.11.1.1. Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación automática por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.

2.1.11.1.2. Cuando se presenten eventos de llamadas caídas en el uso de su servicio de telefonía móvil, sea bajo la modalidad prepago o pospago, el operador deberá compensar mensualmente de acuerdo con la metodología definida en el numeral 2 del Anexo 2.1 del Título de Anexos de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, atendiendo las siguientes reglas:

- a) El operador compensará mensualmente con el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según corresponda);
- b) El operador le enviará mensualmente al usuario un SMS indicando el total de tiempo que le será compensado;
- c) El tiempo al aire compensado podrá ser consumido por el usuario de manera inmediata al recibo del SMS, así no cuente con saldo bajo la modalidad prepago o haya consumido la totalidad del tiempo al aire de su plan bajo la modalidad pospago.

2.1.11.1.3. La compensación automática por parte del operador no limita el derecho del usuario de presentar en cualquier momento una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) a través de los

distintos medios de atención por falta de disponibilidad de los servicios que ha contratado, incluyendo la inconformidad con el tiempo que le fue compensado.

Artículo 2.1.11.2. Compensación Automática por Deficiencias en la Prestación del Servicio de Televisión por Suscripción. Cuando el servicio de televisión por suscripción sea interrumpido, por cualquier causa no imputable al usuario, los cargos correspondientes al período de la suspensión deben ser descontados proporcionalmente al tiempo de duración del mismo, cuando dicha interrupción supere 16 horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas.

Ocurrida la interrupción del servicio que supere el tiempo indicado, el operador deberá proceder directamente a reconocer y efectuar la compensación por el correspondiente período diario, sin que pueda exigir presentación de solicitud particular por parte del usuario o cualquier otro requisito adicional.

Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos el inicio de la interrupción del servicio, este se contará a partir del recibo de la respectiva PQR (petición, queja o reclamo) por parte del usuario, a través de cualquier medio de atención.

SECCIÓN 12

PAGO

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. Si la solicita en medio físico solo el primer duplicado será gratuito.

En caso de 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 solo podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula.

Artículo 2.1.12.2. Suspensión a Pesar del Pago Oportuno. Cuando a pesar de haber pagado la factura oportunamente, el operador suspende el servicio, el usuario tiene derecho a ser compensado por el tiempo que dure la suspensión, de acuerdo con las condiciones del Anexo 2.1 del Título “Anexos Título II” de la presente resolución.

Artículo 2.1.12.3. No Procede el Cobro. Cuando se presenten eventos de fuerza mayor o caso fortuito, que impidan que el servicio sea prestado, el operador no puede cobrar por el tiempo en que el servicio fue interrumpido, así como tampoco procederá compensación por indisponibilidad del servicio.

SECCIÓN 13

FACTURACIÓN

Artículo 2.1.13.1. Factura de servicios. El usuario encontrará en su factura la siguiente información, discriminada según aplique para cada servicio prestado:

- a) Unidad de consumo y su precio;
- b) Número de unidades consumidas en periodo de facturación (Si contrató servicios empaquetados, el consumo de manera separada de cada servicio);
- c) Período de facturación, indicando claramente su fecha de corte;
- d) Fecha de pago oportuno;
- e) Valor pagado en factura anterior;
- f) Servicios adicionales;
- g) Sumas que debe y los intereses causados;
- h) Medios de atención al usuario. En relación con oficina física, se informará la más cercana a la dirección suministrada por el usuario;
- i) Información de contacto (al menos: nombre, dirección, correo electrónico y teléfono) de la Entidad que ejerce funciones de vigilancia y control sobre la prestación de sus servicios, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio, si se trata de servicios de telefonía e internet; y la Autoridad Nacional de Televisión, si se trata del servicio de televisión;
- j) Derecho a no pagar sumas que sean objeto de reclamación, si la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) es presentada antes de la fecha de pago oportuno hasta que la misma sea resuelta.

Cuando el usuario tenga un plan diferente a consumo ilimitado; adicional a lo anterior encontrará en su factura:

- i. Unidades incluidas en el plan.
- ii. Precio de cada unidad adicional al plan.
- iii. Adicionalmente para los servicios de telefonía fija de larga distancia y larga distancia internacional (para cada llamada): fecha y hora, número marcado, duración, precio total y ciudad de destino.

Cuando el usuario consuma SMS en su factura encontrará el valor total del consumo, su precio unitario (si estos no hacen parte de un paquete) y el número de SMS cobrados en el periodo de facturación. Sólo podrán facturarse aquellos SMS de los cuales se tenga confirmación de recibo en la plataforma de la red de destino.

Cuando el usuario contrate la prestación de contenidos y aplicaciones, en su factura encontrará de manera separada el cobro de los mismos y la relación de la siguiente información: clase de servicio prestado, fecha y hora, nombre del prestador del servicio, número o código corto utilizado y valor a pagar.

Cuando el usuario realice consumos bajo las modalidades Pague por Ver (PPV) o video por demanda –VOD-, encontrará en su factura la fecha y hora en que realizó cada uno de ellos.

Cuando el usuario adquiera servicios adicionales que tengan costo, su precio debe aparecer por separado en la factura.

En caso de que le sean aplicados, el usuario encontrará en su factura los montos correspondientes a los subsidios.

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.

Si el usuario autoriza recibir la factura por medios electrónicos, esto no impide a que en cualquier momento solicite la entrega impresa de la facturación detallada de períodos de facturación específicos (correspondientes a los 6 periodos anteriores), sin ningún costo, máximo 1 vez en cada periodo de facturación.

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 2.1.13.3. Tasación de llamadas. Cuando el usuario realiza una llamada, esta solo le será cobrada cuando recibe una señal de contestación. Cuando el operador preste servicios de correos de voz, a través de un mensaje se le indicará el momento a partir del cual se inicia el cobro, para que el usuario decida si hace o no uso de este servicio.

SECCIÓN 14

RECARGAS

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 través de los medios de atención.

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 [2.1.14.2](#). Información durante la vigencia de la recarga. El usuario podrá consultar en cualquier momento a través de los medios de atención su saldo, la vigencia de la recarga y las tarifas que aplican para los distintos servicios. 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 [2.1.14.3](#). Vigencia de los saldos. <Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 5282 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Los saldos monetarios de las recargas tienen una vigencia mínima de 60 días calendario.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 5282 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017. Rege a partir del 1o. de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5111 de 2017:

Artículo [2.1.14.3](#). Vigencia de las recargas. Las recargas tienen una vigencia mínima de 60 días calendario.

Artículo [2.1.14.4](#). Transferencia de saldos. Si a la fecha de vencimiento de la recarga, el usuario tiene un saldo sin consumir, podrá hacer uso de este si realiza una nueva recarga dentro de los 30 días calendario siguientes, sin que la transferencia tenga costo alguno.

Si el usuario cambia de modalidad prepago a pospago, los saldos en dinero no consumidos serán transferidos a su nuevo plan.

SECCIÓN 15

CONSUMO

Artículo [2.1.15.1](#). Control de consumo. El usuario puede consultar de manera gratuita los consumos que ha realizado a través de la página web del operador y de su línea de atención como mínimo 2 veces al día. En caso que las consultas adicionales tengan un costo, el operador le deberá informar el costo de dicha consulta previamente para que acepte si decide hacerla.

En cada una de las consultas el operador informará, para cada servicio prestado, el número de unidades consumidas desde la última recarga o desde el último corte de facturación hasta 12 horas previas a la consulta.

PARÁGRAFO. Cuando el usuario tenga un servicio de consumo ilimitado (sin restricción alguna frente a tiempo al aire, capacidad o canales de televisión), el operador no tendrá la obligación de activarle para dicho servicio los medios de control de consumo descritos en este artículo.

Artículo [2.1.15.2. Histógrama de consumo.](#) Para los servicios de telefonía móvil, internet móvil y telefonía fija, la factura incluirá un gráfico, que le permitirá comparar el consumo real efectuado mes a mes de los últimos 6 meses. Este deberá señalar claramente el tiempo al aire o la capacidad contratada (según corresponda), permitiendo comparar con lo efectivamente consumido.

SECCIÓN 16

NÚMERO DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

Artículo [2.1.16.1. Derecho a conservar el número.](#) El número que le fue asignado por el operador sólo puede ser modificado si el usuario previamente lo ha solicitado o por razones técnicas que afecten la prestación del servicio.

Artículo [2.1.16.2. Pérdida del número celular en prepago.](#) Si durante un periodo de 2 meses, el usuario no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía ni recibe SMS, así como tampoco hace recargas, ni tiene saldos vigentes; el operador podrá disponer del número de su línea celular, para lo cual este debe darle aviso al usuario con 15 días hábiles de antelación.

SECCIÓN 17

PORTACIÓN DEL NÚMERO DE LA LÍNEA DE TELEFONÍA MÓVIL

Artículo [2.1.17.1. Solicitud de portación.](#) Cuando el usuario desee cambiar de operador manteniendo su número de celular, podrá solicitar ante el nuevo operador (operador receptor) la portación de dicho número.

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.

Artículo [2.1.17.3. Trámite de portación.](#) El usuario podrá elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación. El plazo máximo de portación será de 3 días hábiles.

Artículo [2.1.17.4. Pago de obligaciones pendientes.](#) La portación del número no se hará efectiva a menos que el usuario haya pagado todas las obligaciones únicamente asociadas al servicio cuyo plazo se encuentre vencido al momento de presentar la solicitud. Esto sin perjuicio de las demás sumas que se puedan generar hasta que se produzca la portación de su número.

SECCIÓN 18

MENSAJES CORTOS DE TEXTO –SMS– Y MENSAJES MULTIMEDIA –MMS–

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.

Cuando este servicio no haga parte del plan contratado, en el contrato y en los distintos medios de atención, el operador le informará la tarifa que se le cobrará cuando haga uso de este servicio y la unidad de consumo.

Artículo [2.1.18.2](#). Envío de SMS, MMS, y mensajes a través del servicio de datos no estructurados (USSD) con fines comerciales y/o publicitarios. El envío de estos mensajes estará sujeto a las siguientes reglas:

2.1.18.2.1. Cuando el operador ofrezca el envío de SMS, MMS y/o USSD de contenido pornográfico o para adultos, sólo podrá enviarlos cuando el usuario sea mayor de edad y haya solicitado expresamente su envío, aun cuando los mismos no tengan costo para él. Su silencio ante el ofrecimiento de este tipo de mensajes no puede entenderse como aceptación.

2.1.18.2.2. El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, en las bases de datos utilizadas por su operador para el envío de SMS, MMS y/o USSD, con fines comerciales y/o publicitarios, caso en el cual el operador procederá de forma inmediata.

2.1.18.2.3. El usuario podrá inscribir gratuitamente el número de su línea celular, en el Registro de Números Excluidos –RNE–, para evitar la recepción de SMS y MMS, con fines comerciales y/o publicitarios. El RNE es administrado por la CRC y debe cumplir las siguientes características:

- a) Cuando el usuario realice la inscripción, su número aparecerá en el RNE el día hábil siguiente;
- b) Los operadores deben revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, para evitar el envío de este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE;
- c) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensajes;
- d) Si el usuario se encuentra inscrito en el RNE, puede en cualquier momento solicitar de forma gratuita que su número telefónico sea eliminado de dicho registro en el día hábil siguiente;
- e) El operador debe tener disponible en su página web y a través de su línea gratuita toda la información relativa al RNE.

2.1.18.2.4. La inscripción en el RNE, no implica que el usuario no recibirá SMS, MMS y/o USSD relacionados con la prestación del servicio por parte de su operador, tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Estos mensajes pueden ser enviados por el operador, siempre que no impliquen ningún costo para el usuario.

2.1.18.2.5. La inscripción en el RNE, no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales y/o publicitarios solicitados por el usuario antes de realizar la inscripción, ni tampoco aquellos que sean solicitados expresamente por el usuario con posterioridad a dicha inscripción.

2.1.18.2.6. Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el RNE, el usuario deberá actualizar la respectiva inscripción.

2.1.18.2.7. El usuario solo recibirá mensajes USSD, con fines comerciales y/o publicitarios cuando haya solicitado expresamente su envío, aun cuando estos no impliquen ningún costo para este.

2.1.18.2.8. El envío de SMS, MMS y/o USSD con fines comerciales y/o publicitarios sólo podrán ser enviados a los usuarios entre las ocho de la mañana (8:00 a. m.) y las nueve de la noche (9:00 p. m.). Cuando estos mensajes vayan a ser enviados por fuera de este horario, el usuario deberá aprobar expresamente dicha situación.

2.1.18.2.9. Cuando el usuario lo solicite, el operador debe tomar medidas para restringir la recepción de SMS, MMS y/o USSD, no solicitados, conocidos como SPAM.

Artículo [2.1.18.3](#). SMS enviados desde internet. Los SMS que son enviados desde Internet a un teléfono móvil no pueden ser cobrados al usuario receptor de los mismos.

SECCIÓN 19

CONTENIDOS Y APLICACIONES A TRAVÉS DE SMS, MMS Y USSD

Artículo [2.1.19.1](#). Información y control de consumo. En la página web del PCA (Proveedor de Contenidos y Aplicaciones: agente que produce, genera o consolida contenidos o aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones, incluye productores, generadores o agregadores de contenido), los usuarios encontrarán información en relación con los servicios ofrecidos, así como mecanismos de soporte para solucionar problemas referidos a la operatividad técnica. A esta información también podrá acceder a través del correo electrónico del PCA y de su línea gratuita de atención.

Cuando el usuario adquiere un servicio de contenidos y aplicaciones por suscripción, cada vez que el PCA lleve a cabo un cobro, le enviará un SMS informando el valor del mismo, la periodicidad con la que se está cobrando y la forma en que puede cancelar el servicio.

Artículo [2.1.19.2](#). Información previa a la prestación del servicio. Antes del inicio de la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones o de la renovación de una suscripción, el PCA debe informar al usuario a través de un SMS o USSD gratuito, lo siguiente:

- a) Modalidad del servicio (Compra por única vez, compra por suscripción, servicios masivos, gratuito para el usuario, servicios exclusivos para adultos);
- b) Nombre del PCA, la dirección de su página web y el número de la línea telefónica gratuita donde el usuario puede acceder a la información del servicio que ha contratado;
- c) Precio total del servicio, incluido impuestos;
- d) Periodicidad del cobro, cuando sea servicio por suscripción;
- e) Forma para darse de baja (cancelar el servicio), para el caso de servicios por suscripción se debe indicar que esta puede darse en cualquier momento y es gratuita.

Esta información estará disponible en todo momento en la página web del PCA y en su línea telefónica gratuita.

Artículo [2.1.19.3](#). Información durante la prestación del servicio por suscripción. Si durante la prestación de un servicio de contenidos y aplicaciones por suscripción es modificado alguno

de los datos de contacto del PCA, este deberá enviarle al usuario un SMS con la nueva dirección de su página web o el nuevo número de la línea gratuita, según corresponda.

Artículo [2.1.19.4](#). Manifestación de la voluntad del usuario. Es válida la manifestación de voluntad del usuario de contratar el servicio, con el envío de un SMS desde su número celular. El usuario puede contratar el servicio a través de otras vías siempre que quede garantizado lo siguiente:

- a) La autenticación del número celular que requiere el servicio;
- b) La manifestación del consentimiento del usuario.

PARÁGRAFO. Cuando el usuario solicite un servicio de contenidos y aplicaciones por suscripción, el PCA deberá enviar al usuario, previo al inicio de la prestación del servicio una invitación a confirmar su aceptación a través de un SMS con el siguiente texto: “Usted solicitó la suscripción al servicio XXX. Para confirmarla, debe responder con la palabra ACEPTO” donde XXX corresponde a los caracteres que identifican el servicio.

El usuario confirmará su aceptación a través de un SMS gratuito. El PCA debe guardar registro de esta confirmación. Si el usuario no confirma se entiende que renuncia a recibir el servicio solicitado y no le podrá ser cobrado.

Artículo [2.1.19.5](#). No prestación del servicio. Cuando los contenidos y aplicaciones solicitados no puedan ser provistos, los PCA pueden intentar el reenvío de los mismos durante 1 día (todas las veces que considere necesarias), si no es posible el PCA enviará un SMS al usuario informándole dicha situación y le devolverá la suma que hubiera pagado.

El operador de servicios de telefonía móvil debe notificar al PCA de la recepción o no, del contenido o aplicación en el equipo terminal móvil del usuario.

Artículo [2.1.19.6](#). Facturación. El PCA sólo podrá cobrar al usuario por los servicios aceptados expresamente por este (ver artículo [2.1.19.4](#)) y efectivamente prestados. Todo servicio de mensajes informativos, de inicio, de terminación o error serán gratuitos para el usuario.

El PCA no puede cobrar al usuario por un mismo servicio más de una vez, aunque el mismo requiera del envío de más de un mensaje.

El PCA no puede en ningún caso establecer al usuario períodos de permanencia mínima en la provisión de contenidos y aplicaciones.

Artículo [2.1.19.7](#). Estandarización palabras clave. Los PCA deben adoptar las siguientes palabras clave estandarizadas (sin importar la utilización de letras mayúsculas o minúsculas) para los distintos procedimientos.

2.1.19.7.1. La palabra clave “solicito servicio”: indicará la solicitud del usuario para el inicio de la prestación de un servicio correspondiente a un determinado código corto. La palabra “servicio” debe ser remplazada por el nombre del servicio de contenidos y aplicaciones en particular.

2.1.19.7.2. La palabra clave “Info”: indica la solicitud del usuario de datos de contacto del PCA (como mínimo la dirección de la página web o el número de la línea telefónica gratuita).

2.1.19.7.3. La palabra clave “ayuda”: indica la solicitud de soporte técnico básico.

2.1.19.7.4. La palabra clave “Índice”: indica la solicitud de instrucciones respecto al uso del servicio, o en su defecto, una referencia al sitio en el cual el usuario podrá acceder a una descripción detallada del servicio, terminales compatibles y precio del mismo.

2.1.19.7.5. La palabra clave “queja”: indica la intención del usuario de presentar una queja respecto al servicio.

2.1.19.7.6. La palabra clave “salir” o “cancelar”: indica la solicitud de cancelación de todos los servicios de suscripción provistos desde un determinado código corto.

2.1.19.7.7. La palabra clave “servicio salir” o “servicio cancelar”: indica la cancelación únicamente de la suscripción de ese determinado servicio. La palabra “servicio” debe ser remplazada por el nombre del servicio de contenidos y aplicaciones en particular.

2.1.19.7.8. La palabra clave “ver”: indica la intención del usuario de ver todas las suscripciones activas en relación a ese código corto en particular.

Cuando el usuario solicite la baja de un servicio específico, el PCA, si tiene los medios, debe terminar la suscripción únicamente de dicho servicio, en caso contrario, el PCA deberá proceder a la cancelación del código completo.

Artículo 2.1.19.8. Cancelación de un servicio por suscripción. Adicional al envío de SMS con las palabras claves descritas en el artículo [2.1.19.7](#) del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución, el usuario puede solicitar la cancelación de un servicio de suscripción, a través de la página web del PCA, el envío de correo electrónico o la línea telefónica gratuita de atención.

Cuando el PCA recibe una solicitud de cancelación, debe enviar al usuario un SMS de confirmación de la cancelación.

SECCIÓN 20

ROAMING INTERNACIONAL

Artículo 2.1.20.1. Condiciones del servicio de Roaming Internacional. Cuando el usuario decida hacer uso de este servicio, aplicarán las siguientes reglas:

2.1.20.1.1. Deber de información. El operador deberá tener disponible en todo momento a través de los distintos medios de atención, 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) <Literal modificado por el artículo 1 de la Resolución 5197 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Código USSD y/o la línea gratuita a través de los cuales el usuario puede activar, modificar o ampliar el límite de gasto o tiempo desde el exterior.

Notas de Vigencia

- Literal modificado por el artículo 1 de la Resolución 5197 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.341 de 30 de agosto de 2017.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5111 de 2017:

- 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.

2.1.20.1.2. Activación del servicio. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5197 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> 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 medios de atención al usuario. 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 mecanismos gratuitos de atención al cliente a través del propio terminal del usuario, como mínimo línea telefónica gratuita o marcación de código USSD.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 5197 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.341 de 30 de agosto de 2017.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5111 de 2017:

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. 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.

2.1.20.1.3. Durante el uso del servicio. Cuando el usuario llegue al país de visita recibirá a través de un mensaje de texto –SMS– gratuito, además de la información descrita en el numeral 2.1.20.1.1 del presente artículo, la siguiente información:

- a) El límite de gasto, en caso que el usuario haya elegido un límite de consumo máximo de datos;
- b) La forma en que el usuario debe realizar las llamadas desde el país que visita, hacia líneas fijas y móviles, dentro y fuera del país.

2.1.20.1.4. Factura. Cuando el usuario haga uso del servicio de roaming internacional, en su factura encontrará la siguiente información:

- a) Fecha y hora del consumo;
- b) Servicio utilizado;
- c) Precio por unidad de consumo (minutos o segundos en caso de voz, mensajes y/o kilobytes);

- d) Precio de cada uno de los servicios utilizados, incluyendo todos los costos e impuestos;
- e) Total por todos los servicios utilizados en pesos colombianos.

2.1.20.1.5. Controles de consumo del servicio de datos.

- a) Cuando el usuario contrate el servicio de datos con un límite de gasto máximo, el operador le enviará un SMS los días que haga uso de este servicio, informándole el consumo diario que ha realizado, en pesos colombianos;
- b) Cuando el usuario contrate el servicio de datos con una tarifa fija (diaria, semanal, etc.), el operador le enviará un SMS los días en que haga uso de este servicio.

2.1.20.1.6. Límites de consumo del servicio de datos.

A) Cuando el usuario contrate el servicio de datos con un límite de gasto máximo, y llegue al 80% de dicho gasto, el operador le enviará el siguiente SMS:

“señor Usuario está llegando al límite de gasto en el servicio de Roaming Internacional”.

- a) Si el usuario contrata el servicio de datos bajo la modalidad prepago, podrá elegir una tarifa diaria por este servicio, caso en el cual el operador le enviará el siguiente SMS:

“Señor Usuario en el día de hoy se ha descontado COP\$XXXX por su consumo de datos”.

SECCIÓN 21

SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA

Artículo [2.1.21.1](#). Libre elección del operador de servicios de larga distancia. Los usuarios pueden elegir y acceder libremente al operador de larga distancia para telefonía fija y al operador de larga distancia internacional para telefonía móvil bajo modalidad pospago.

SECCIÓN 22

SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA

Artículo [2.1.22.1](#). El usuario podrá en cualquier momento, pese a que su servicio se encuentre suspendido o no cuente con saldo, realizar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia. Estos son: atención de desastres, policía, bomberos, número único de emergencias, ambulancia, tránsito departamental, tránsito municipal, cruz roja, defensa civil, asistencia de emergencias, o cualquier otro comprendido en la modalidad 1 de la clasificación de la numeración 1XY, en los términos dispuestos en la Resolución CRC [4972](#) de 2016 o aquella norma que la modifique o sustituya.

SECCIÓN 23

SERVICIOS ADICIONALES EN TELEFONÍA FIJA

Artículo [2.1.23.1](#). Bloqueo de llamadas. El usuario puede solicitar el bloqueo de llamadas salientes distintas a las locales, o que el operador le asigne un código secreto, para prevenir la realización de llamadas que no sean consentidas por él mismo. Estos servicios no tendrán ningún costo.

Artículo 2.1.23.2. Identificador de llamadas. El usuario podrá solicitar el servicio de identificador de llamadas, caso en el cual el operador le informará los equipos que son compatibles con su red para la prestación de este servicio.

Si el operador cobra por este servicio deberá informarle la tarifa antes del inicio de su prestación.

Artículo 2.1.23.3. Servicio de número privado. El usuario puede solicitar que el número de su línea telefónica sea privado. El operador adoptará las medidas necesarias para identificarlo en caso que una autoridad judicial así lo requiera.

Artículo 2.1.23.4. Servicio de información del nuevo número. Cuando el usuario cambie de operador o solicite el cambio de número, podrá a su vez solicitar que cuando se haga una marcación al número anterior, durante 3 meses se informe mediante una grabación el nuevo número que ha sido asignado. El costo de este servicio debe ser informado por el operador y aceptado por el usuario antes de que inicie su prestación. Cuando el cambio de número sea por razones técnicas, el operador prestará este servicio sin que medie solicitud del usuario.

Artículo 2.1.23.5. Servicio de enrutamiento de llamadas. El usuario podrá solicitar el enrutamiento de sus llamadas a un número distinto del contratado, incluso si el número de destino ha sido asignado a otro operador, el costo de este servicio debe ser informado por el operador de la línea y aceptado por el usuario antes de que inicie su prestación.

SECCIÓN 24

TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS/RECLAMOS O RECURSOS –PQR– Y MEDIOS DE ATENCIÓN

Artículo 2.1.24.1. Peticiones, Quejas/Reclamos o Recursos (PQR). Se entiende por:

2.1.24.1.1. Petición: Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.

2.1.24.1.2. Queja o reclamo: Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.

2.1.24.1.3. Recurso: Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).

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, así el servicio se encuentre suspendido. 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). Para el caso del servicio de televisión por suscripción, el operador solo le informará al usuario la constancia de la presentación de su PQR y el número de radicación.

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 del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto. 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 frente a los servicios de telefonía y/o de internet 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.

Si el usuario no recibe respuesta frente al servicio de televisión dentro de este término o la respuesta no es favorable, podrá acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV), lo cual no le impide que desde el inicio acuda a la misma.

Artículo 2.1.24.4. PQR y el pago. Los operadores no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR (Petición, Queja/ Reclamo o recurso) en ningún caso. Cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.

Si el usuario procedió al pago de la factura, y la PQR es resuelta a su favor, el operador restituirá el dinero cancelado y no debido; por el contrario, si no se procede al pago de la factura pues presentó la PQR antes de la fecha de pago oportuno, y esta no es resuelta a su favor, el usuario deberá cancelar el monto de la factura pendiente.

Artículo 2.1.24.5. Recursos para telefonía e internet. Cuando el operador de servicios de telefonía y/o de internet, 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. Si lo presenta por escrito esto es en medio físico o electrónico, el operador le suministrará en la oficina física o a través de la página web, según corresponda, un formato (Anexo 2.2 del Título “Anexos Título II” de la presente Resolución) en el que el usuario podrá escoger si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio 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 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 notificada al usuario a través del mismo medio por el cual presentó la PQR, salvo que este indique al operador que desea ser notificado a través de un medio distinto o por imposibilidad técnica deba ser notificado a través de correo electrónico, si el operador cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será enviada a través de medio físico.

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, suministrando el CUN que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR, cuando esta corresponda a los servicios de telefonía o internet; y el número de radicado cuando esta corresponda al servicio de televisión.

Artículo 2.1.24.8. Recepción de las PQR de terceros operadores. Cuando en el uso del servicio que el usuario ha contratado con su operador, se encuentre vinculado un tercer operador (las llamadas a larga distancia, contenidos y aplicaciones, entre otros), y tenga algún requerimiento frente a estos servicios, el usuario puede presentar la PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) ante su operador quien deberá evaluar si la causa de dicha PQR no se originó en su red.

Si no se originó en su red, y la PQR es presentada de forma verbal informará de inmediato al usuario dicha situación; si la PQR fue presentada por escrito, le informará dentro de los 5 días

hábiles siguientes a la presentación. En ambos casos, remitirá la respectiva PQR al tercer operador con copia al usuario.

El término de respuesta contará a partir del día siguiente al recibo de la PQR por parte del tercer operador.

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 del mismo medio utilizado por este para la presentación de la PQR, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o aquella norma que la modifique o sustituya.

SECCIÓN 25

MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo [2.1.25.1](#). Requisitos de los medios de atención. El usuario puede acudir a cualquiera de los medios de atención descritos en el presente capítulo o a los que disponga el operador. Cualquiera de ellos debe 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 el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para realizar los siguientes trámites: cesión de contrato, portación de número celular, garantía y soporte de equipo terminal).

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 en el caso de cesión de contrato y portación del número celular, garantía y soporte de equipo terminal, cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para estos trámites).

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.

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

Artículo 2.1.25.3. Línea telefónica. El usuario podrá presentar cualquier PQR (Petición, Queja/Reclamo o recurso) a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana. Ahora bien, cuando la PQR esté relacionada con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido o no posea saldo. El operador tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un término de por lo menos 6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR.

En su factura y en los distintos medios de atención, el usuario encontrará el número telefónico al cual puede marcar para acceder a la línea telefónica. La opción relacionada con la presentación de QUEJAS debe encontrarse dentro de las 3 primeras del menú.

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, llenando el formato (Anexo 2.2 del Título “Anexos Título II” de la presente resolución) que estará allí publicado. 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 en su correo electrónico la constancia de la presentación de la PQR y el CUN (para los servicios de telefonía e internet).

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, llenando el formato (Anexo 2.2 del Título “Anexos Título II” de la presente resolución) que estará allí publicado. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR. El usuario podrá conocer esta red a través de cualquiera de los medios de atención del operador.

A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentación de la PQR y el CUN (para los servicios de telefonía e internet) y el número de radicación (para el servicio de televisión por suscripción).

Artículo 2.1.25.6. Calidad en la atención. Los operadores deben dar cumplimiento a los siguientes indicadores en la atención a sus usuarios:

– Para las oficinas físicas: Mensualmente el 80% de los usuarios debe recibir atención personalizada en un tiempo de espera inferior a 15 minutos, contados a partir de la asignación del turno.

– Para la línea telefónica: Mensualmente los operadores deben garantizar que al menos el 95% de los intentos de llamadas realizadas por los usuarios sean completados exitosamente.

Artículo 2.1.25.7. Indicadores de calidad en la atención. Los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de los distintos medios de atención 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. Indicador de satisfacción en la atención al usuario. <Numeral modificado por el artículo 5 de la Resolución 5197 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores deberán implementar, medir, y remitir a la CRC en las condiciones descritas en el literal c) del Formato 4.4 del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, los resultados de la medición del indicador 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 cálculo del indicador a reportar, corresponde a:

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

El indicador se obtiene como resultado del promedio de calificación para el periodo medido.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 5 de la Resolución 5197 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.341 de 30 de agosto de 2017.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5111 de 2017:

2.1.25.7.4. Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

Los operadores deberán implementar, medir y publicar a través de los distintos medios de atención, y remitir a la CRC en las condiciones descritas en el literal C del Formato [4.4](#) del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con la certificación de un auditor externo y contar con nivel de confianza del 95%.

Esta medición se hará al final de terminada la atención en el respectivo medio, preguntando al usuario ¿Qué tan probable es que recomiende este medio de atención a un familiar o amigo? La calificación debe tener una escala de 0 a 10, donde 0 es “Muy improbable” y 10 es “Definitivamente lo recomendaría”.

Una vez dada la calificación, el cálculo del indicador a reportar, consta de la división de la audiencia entre promotores, pasivos y detractores según sus respuestas:

Calificación Identificación

Entre 9 y 10 Promotores

Entre 7 y 8 Pasivos

Entre 0 y 6 Detractores

El indicador se obtiene como resultado se restar los detractores y los promotores y la conversión a porcentaje, así:

$$NSU = \left(\frac{\text{Promotores}}{\text{Total Encuestados}} \times 100 \right) - \left(\frac{\text{Detractores}}{\text{Total Encuestados}} \times 100 \right)$$

SECCIÓN 26

TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO

Artículo [2.1.26.1](#). Derechos de los usuarios. Los principales derechos del usuario del servicio de televisión comunitaria son:

2.1.26.1.1. Producir contenidos de manera independiente para ser emitidos a través del canal de producción propia de la comunidad organizada.

2.1.26.1.2. Participar en la definición de los contenidos de la programación.

2.1.26.1.3. Recibir el servicio de televisión de manera continua.

2.1.26.1.4. Conocer previamente a la afiliación el valor de los aportes definidos por la comunidad organizada.

2.1.26.1.5. Mantener las condiciones fijadas en los estatutos de la comunidad organizada.

2.1.26.1.6. Estar informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación del servicio de televisión.

2.1.26.1.7. Ser atendido por parte de la comunidad organizada, ágilmente y con calidad cuando así lo requiera a través de los medios de atención al usuario previstos en el presente Régimen.

2.1.26.1.8. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios PQR (Peticiones, Quejas o Reclamos) ante la comunidad organizada, y además recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente a la misma.

2.1.26.1.9. Terminar en cualquier momento su vinculación con la comunidad organizada.

2.1.26.1.10. Recibir oportunamente la cuenta de cobro de los aportes ordinarios a la comunidad organizada, a través del medio que haya elegido, esto es físico o medio electrónico.

2.1.26.1.11. Conocer el nombre de los miembros que conforman el Órgano Directivo de la comunidad organizada, así como su identificación y datos de contacto.

2.1.26.1.12. Conocer quién es el prestador del servicio, así como la autorización dada por la Autoridad Nacional de Televisión y exigir, en cualquier momento, prueba del cumplimiento de las obligaciones legales de dicho operador relacionadas con las condiciones de prestación del servicio.

Artículo [2.1.26.2](#). OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS. Las principales obligaciones del usuario del servicio de televisión comunitaria son:

2.1.26.2.1. Conocer y cumplir los estatutos y demás reglamentos que expida la comunidad organizada.

2.1.26.2.2. Abstenerse de comercializar a cualquier título la señal de televisión que recibe.

2.1.26.2.3. Abstenerse de ceder sus derechos como asociado.

2.1.26.2.4. Pagar oportunamente los aportes a la comunidad organizada.

2.1.26.2.5. Informar a la comunidad organizada sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura del servicio de televisión, sobre los cuales tuviere conocimiento, y adoptar las decisiones sugeridas por la comunidad organizada con el fin de preservar la seguridad de la red y del servicio.

Artículo [2.1.26.3](#). Información por parte de la comunidad organizada. El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita en todo momento por parte de la comunidad organizada. Por lo cual:

2.1.26.3.1. Recibirá copia escrita de los estatutos de la comunidad organizada.

2.1.26.3.2. Recibirá copia escrita del documento por medio del cual se afilió a la comunidad organizada.

2.1.26.3.3. Recibirá información en relación con los riesgos relativos a la red y al servicio, los cuales vayan más allá de los mecanismos de seguridad implementados por la comunidad organizada para evitar que ocurran, y sobre las acciones que el usuario debe tomar al respecto.

2.1.26.3.4. En la página web de la comunidad organizada, el usuario encontrará la siguiente información actualizada:

- a) Dirección y teléfono de la(s) oficina(s) de atención al usuario;
- b) Línea telefónica gratuita de atención;
- c) Valores de los distintos aportes a su cargo (instalación, ordinarios y extraordinarios);
- d) Condiciones del servicio;
- e) Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Autoridad Nacional de Televisión;
- f) Canales incluidos en la parrilla, indicando si son señales incidentales o codificadas.

Artículo [2.1.26.4](#). Contenido mínimo del documento de afiliación. El documento por medio del cual el usuario se afilia a la comunidad organizada, debe incluir como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre e identificación de la comunidad organizada y del usuario;
- b) Dirección de domicilio y teléfono de la comunidad organizada y del usuario;
- c) Fecha de la afiliación;
- d) Dirección en la cual le será prestado el servicio al usuario;
- e) Valor de los aportes ordinarios que el usuario debe pagar;
- f) Manifestación expresa del usuario de someterse a los estatutos de la comunidad organizada.

Artículo [2.1.26.5](#). Contenido de los Estatutos. Los estatutos de la comunidad organizada incluirán la siguiente información:

- a) Valor de los aportes que los usuarios deben realizar y la periodicidad de los mismos;
- b) Derechos de los usuarios frente a la prestación del servicio;
- c) Obligaciones de los usuarios frente a la prestación del servicio;
- d) Condiciones del servicio;
- e) Condiciones para dar por terminada afiliación a la comunidad organizada;
- f) Trámite de PQR (Petición, Queja o Reclamo);
- g) Medios de atención al usuario;
- h) Área de cubrimiento del servicio;
- i) Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio, cuando este se encuentre dentro del

área de cubrimiento de la comunidad organizada.

Artículo 2.1.26.6. Medios de atención. La comunidad organizada dispondrá de los siguientes medios de atención:

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.

2.1.26.6.2. Línea telefónica. El usuario podrá presentar PQR (petición, queja o reclamo) a través de la línea telefónica de la comunidad organizada, la cual estará disponible de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 8 de la mañana y las 6 de la tarde.

En el documento de afiliación se encontrará el número de la línea telefónica de la comunidad organizada, toda la información suministrada por este medio la hace responsable. La comunidad organizada tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un término de por lo menos 6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR.

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, llenando el formato (Anexo 2.2 del Título “Anexos Título II” de la presente resolución) que estará allí publicado. 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 2.1.26.7. Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

2.1.26.7.1. Presentación PQR. El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja o reclamo) ante la comunidad organizada a través de los medios de atención, los cuales en ningún caso requieren 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 en que se fundamenta su solicitud.

En el momento de la presentación de la PQR, la comunidad organizada le asignará un número de radicado, el cual será el número que identifica todo el trámite.

2.1.26.7.2. Respuesta PQR. La comunidad organizada dará respuesta a la PQR (petición, queja o reclamo) dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación. En caso de que deba practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a su PQR.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término o la respuesta no es favorable, podrá acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV).

2.1.26.7.3. Contenido de las decisiones. Cuando la comunidad organizada resuelva la PQR

(petición, queja o reclamo), la decisión deberá contener:

- a) El resumen de los hechos en que se soporta la PQR;
- b) La descripción de las acciones adelantadas por la comunidad para verificar los hechos presentados por el usuario;
- c) Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión.

La decisión de la comunidad organizada en relación con la PQR, le será notificada a través del mismo medio por el cual se presentó la PQR, salvo que el usuario indique que desea ser notificado a través de un medio distinto.

2.1.26.7.4. Seguimiento de las PQR. Cuando el usuario haya presentado una PQR (Petición, Queja o Reclamo) tiene derecho a consultar el trámite en el cual se encuentra, a través de cualquiera de los medios de atención del usuario, suministrando el radicado que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR.

SECCIÓN 27

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 2.1.27.1. Prohibición de limitación a la aplicación de este régimen. En ningún caso los operadores pueden limitar la aplicación y/o el cumplimiento de las disposiciones de este régimen.

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, a partir de su entrada en vigencia, 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.crcm.gov.co/pp/bannerO.gif>; y que a su vez redirija al siguiente enlace:

<https://www.crcm.gov.co/pagina/regimen-proteccion-usuario>.

2.1.27.2.3. Divulgación a través de redes sociales: La divulgación a través de estos canales debe cumplir las siguientes reglas:

2.1.27.2.3.1. Temáticas generales: Durante el primer trimestre de divulgación, diariamente los operadores consultarán el siguiente enlace <https://www.crcm.gov.co/pagina/multimedia-proteccion-usuarios>, y publicarán al menos 1 vez al día, la parrilla de contenido con las respectivas piezas gráficas que allí se encuentren.

2.1.27.2.3.2. Temáticas específicas: A partir del segundo trimestre de divulgación, de acuerdo con sus indicadores de quejas del trimestre inmediatamente anterior, cada operador deberá publicar cada día de forma rotativa la parrilla de contenido con sus respectivas piezas gráficas (encontrada en el siguiente enlace <https://www.crcm.gov.co/pagina/multimedia-proteccion-usuarios>), la información correspondiente a las 5 temáticas respecto de las cuales se presentaron

más quejas.

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 A TRAVÉS DE OFICINAS VIRTUALES”.
- 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 2o. Modificar el Anexo [2.1.](#) del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

“CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET

1. Compensación automática por falta de disponibilidad de red

1.1. Condiciones para la determinación de la compensación

Cuando se presente una falta de disponibilidad de red, los operadores deberán aplicar las reglas de compensación de que trata el presente Anexo, de acuerdo con el numeral 2.1.11.1.1 del Artículo [2.1.11.1](#) del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al operador, así:

- (i) En redes unidireccionales, es decir, aquellas en las cuales la transferencia de información es posible en un sentido solamente (fijado previamente), se aplicará la compensación ante el reporte de dicha falta por parte del usuario o en razón a la solicitud de compensación correspondiente; y
- (ii) en redes bidireccionales, es decir, aquellas en las que la transferencia de información puede efectuarse simultáneamente en los dos sentidos entre dos puntos, se aplicará la compensación de manera automática sin que medie la solicitud del usuario.

Para tal fin, los operadores deberán aplicar las siguientes reglas:

- i) Desconexión del servicio, por parte del operador, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.
- ii) Bloqueo, por parte del operador, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer de servicio, por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes.
- iii) Falta de disponibilidad del servicio, en la que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a 48 horas luego de detectarse la interrupción. Salvo los eventos de fuerza

mayor y caso fortuito.

iv) Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el operador, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio. La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del operador.

v) Las demás causales previstas de manera expresa en la presente resolución.

El tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que esta se presente y hasta el momento en que se restablece el servicio. Para los usuarios bajo la modalidad pospago, el operador deberá realizar la compensación dentro del siguiente periodo de facturación, posterior a la identificación de la falla. Para los usuarios bajo la modalidad prepago, la compensación deberá efectuarse dentro de los 30 días calendario contados a partir de la identificación de la falla.

1.2 Determinación del valor de la compensación

El operador deberá proceder a la compensación por falta de disponibilidad de red, teniendo en cuenta para ello las siguientes reglas:

a) Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la modalidad pospago, la compensación debe efectuarse, a través del descuento que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor por hora del plan tarifario mensual al que está suscrito el usuario. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación, y para tal efecto el operador utilizará la siguiente fórmula, así:

$$\text{Compensación} = \text{VMpt} / 720 * \text{Hnd}$$

Donde:

- VMpt: Valor mensual del plan tarifario al que está suscrito el usuario al momento de la interrupción del servicio.

- Hnd: Número de horas en que no estuvo disponible el servicio.

b) Cuando la prestación de los servicios esté sujeta a un plan bajo la modalidad de prepago, la compensación debe efectuarse, a través de la acreditación de la capacidad de comunicación que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor promedio por hora del total de capacidades mensuales de comunicación adquiridas por el usuario en los 3 meses previos al momento en que ocurrió la falta de disponibilidad del servicio, para lo cual el operador deberá utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Compensación} = \text{VPC} / 720 * \text{Hnd}$$

Donde:

- VPC: Valor promedio mensual de las capacidades de comunicación (unidades de consumo que el usuario puede disfrutar con ocasión de una determinada recarga) que fueron adquiridas en los 3 meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio. Si el servicio fue adquirido por el usuario, en un tiempo inferior a 3 meses antes de presentarse la interrupción

del servicio, el VPC corresponderá al monto total de las recargas realizadas en los 30 días calendario previos.

- Hnd: Número de horas en que no estuvo disponible el servicio.

2. Compensación automática por deficiente prestación del servicio de voz a través de redes móviles

2.1. Determinación del valor de la compensación.

De acuerdo con lo previsto en el numeral 2.1.11.1.2 del Artículo [2.1.11.1](#) del Capítulo 1 del Título II de la presente resolución la compensación automática por deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de redes móviles deberá efectuarse de la siguiente forma:

2.1.1. Compensación Automática Individual: La compensación individual será el resultado de multiplicar la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes para cada usuario en particular, por el factor de compensación aplicable a cada operador:

Compensación individual [Tiempo al aire] = [ELC*Fc]

Donde:

- Compensación individual: Total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que debe ser entregado por el operador de servicios de voz a un usuario en particular. El valor obtenido de la fórmula de compensación deberá aproximarse al número entero superior más cercano; de esta forma, el valor sólo deberá corresponder a un número entero de minutos o segundos y no a fracciones de estos.

- ELC. (Eventos de llamadas caídas): Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario en el mes para cada uno de los usuarios de manera particular.

Esto es, todas las llamadas que una vez asignado el canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar.

- Fc. (Factor de compensación): Es la ocupación promedio de canales de voz para cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles en cada mes, calculada como el tiempo total de ocupación de canales de voz, en minutos o segundos, según aplique, dividido entre los intentos de llamadas con asignación de canales de voz. Este factor no podrá ser inferior a uno. En los casos en que el resultado sea inferior a 1, deberá realizarse la aproximación correspondiente a 1.

2.1.2. Compensación Automática Promedio: La compensación promedio será el resultado de dividir la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes, entre el número de usuarios en cada red, multiplicado por el factor de compensación aplicable a cada operador. Para tal efecto el operador utilizará la siguiente fórmula:

Compensación Promedio [tiempo al aire] = [ELC/CU*Fc]

Donde:

- Compensación promedio: Total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que debe ser entregado por el operador a cada uno de sus usuarios de servicios de voz. El valor resultado de la fórmula de compensación deberá aproximarse al número entero superior más cercano; de

esta forma, el valor sólo deberá corresponder a un número entero de minutos o segundos y no a fracciones de estos.

- ELC (Eventos de llamadas caídas): Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario en cada mes, esto es, todas las llamadas que una vez asignado el canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar.

- Fc (Factor de compensación): Es la ocupación promedio de canales de voz para cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles en cada mes, calculada como el tiempo total de ocupación de canales de voz en minutos o segundos, según aplique, dividido entre los intentos de llamadas con asignación de canales de voz. Este factor no podrá ser inferior a 1. En los casos en que el resultado sea inferior a 1, deberá realizarse la aproximación correspondiente a 1.

- CU (Cantidad de Usuarios): Total de usuarios que recibirán la compensación, debido a que registraron tráfico en la red durante el mes. En los casos en los cuales la red móvil soporte la provisión de servicios de Operación Móvil Virtual (OMV), se considerarán para el cálculo, tanto los usuarios del Operador Móvil de Red (OMR) como los usuarios del (los) OMV.

2.2. Condiciones de la compensación

Tanto para los usuarios en modalidad prepago como pospago, la compensación automática se efectuará a través de una recarga del tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que resulte de aplicar las fórmulas anteriores. En todos los casos, la compensación deberá ser realizada a más tardar en los 30 días calendario siguientes a la finalización de cada mes. Dicha compensación tendrá un término de vigencia de al menos 60 días calendario para los usuarios prepago, a partir de la fecha en que fue cargado el total de minutos o segundos a cada usuario, y para los usuarios pospago la vigencia corresponderá al siguiente ciclo de facturación completo. El Mensaje Corto de Texto (SMS) que el operador envíe a sus usuarios, indicando el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) entregado a cada uno de ellos de manera independiente por concepto de la compensación individual o promedio, según aplique, deberá ser enviado al usuario (salvo que tenga un plan ilimitado de voz bajo la modalidad pospago) dentro del día calendario siguiente a la recarga de dicho tiempo al aire y deberá indicar de manera precisa el total del abono y la vigencia del mismo, así:

“(Nombre comercial del operador) compensa XX [min/seg], que podrán usarse dentro de(l) [los 60 días/ ciclo de facturación] siguiente(s) a este mensaje”.

Los usuarios que reciban compensación por deficiencias en la prestación del servicio de voz móvil podrán hacer uso, de manera inmediata, de los minutos/segundos que les sean compensados, por lo cual los operadores implementarán mecanismos que así lo permitan. Así mismo, los operadores no podrán exigir la existencia de saldo a los usuarios que acceden al servicio en la modalidad prepago para efectuar la compensación o permitir el disfrute de los minutos/segundos compensados. Los operadores responsables de la gestión de la red deberán facilitar, dentro de los 10 días calendario siguientes al mes objeto de observación, la información necesaria a cada uno de los Operadores Móviles Virtuales que se encuentren soportados en su red, a efectos de que estos últimos procedan a compensar a cada uno de sus usuarios”.



ARTÍCULO 3o. Modificar el 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 A TRAVÉS DE OFICINAS VIRTUALES.

Los usuarios podrán presentar PQR (petición, queja/ reclamo o recurso) a través de las oficinas virtuales (página web y red social) del operador, para lo cual deberá diligenciar el siguiente formato que estará disponible en dichos lugares:

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cuál es el nombre de su operador?*	Campo prediligenciado por el operador.
¿Usted quiere presentar una petición, queja/reclamo o recurso?*	Marque con una X la respuesta
Petición	
Queja/ reclamo	
Recurso de reposición y en subsidio de apelación	
¿Cuál es su nombre o la razón social de su empresa?*	
¿Cuáles son sus apellidos?*	
¿Cuál es el tipo de su documento de identidad o el de su empresa?*	Marque con una X la respuesta
Cédula de ciudadanía	
Cédula de extranjería	
NIT	
Pasaporte	
¿Cuál es el número de su documento de identidad o el de su empresa?*	
¿Cuál es el correo electrónico en el que quiere recibir la respuesta?*	
¿Cuál es el número de teléfono de contacto?	
¿Cuál es el objeto de su petición, queja/reclamo o recurso?*	
¿Cuáles son los hechos en que se fundamenta la petición, queja/reclamo o recurso?*	
Documentos anexos (pruebas que desee aportar el peticionario o recurrente)	

* Campos obligatorios de diligenciamiento”.



ARTÍCULO 4o. Modificar el Anexo [2.3.](#) del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

“FORMATOS DE LOS CONTRATOS ÚNICOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

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. 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 lenguaje 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;
- 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.

<Consultar Notas de Vigencia sobre las modificaciones a este modelo. Modificaciones NO INCLUIDAS EN LA SIGUIENTE IMÁGEN>



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS MÓVILES POSPAGO

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 momento de su activación.

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 móvil ☐ Internet ☐ Mensajes de texto (SMS) ☐

Otros Servicios _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día ____/____/____.

CONDICIONES COMERCIALES

Voz y SMS - Condiciones del Plan

Descripción: _____ /valor: _____

Minuto o segundo adicional (Si aplica) _____

SMS adicional (Si aplica) _____

Internet móvil

Capacidad máxima: ____ (MB) /valor: _____

MB adicional (Si aplica) _____

Servicios adicionales:

Valor _____

MESES TOTAL

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país y donde viaje. Actívalo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y/o en el exterior por cualquier medio gratuito desde su equipo. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto gratuito con las tarifas que le aplican, además puede consultarlas en nuestros Medios de Atención. Cobraremos solamente cuando use el servicio de voz y SMS.

Para el servicio de datos puede decidir por cuánto tiempo lo activa y el límite de su gasto (tarifa fija o por demanda). Mientras lo use, le enviaremos un mensaje de texto gratuito informándole su consumo en datos. Si escoge datos por demanda, recibirá un mensaje de texto gratuito de alerta cuando haya consumido el 80% del límite escogido.

* Espacio diligenciado por el usuario

LÍNEA O NÚMERO DE USUARIO INTERNET

NOMBRE

D. IDENTIDAD

E - MAIL

DIRECCIÓN

MUNICIPIO

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (consultar anexo) 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) usar equipos homologados 7) abstenerse de usar equipos hurtados.

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos, la SIM o de los servicios

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirá mes a mes, a través de un mensaje de texto gratuito, la información de los minutos o segundos que recibirá por las llamadas caídas. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.operador.com/indicadoresdecalidad

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras 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.

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.

SUSPENSIÓN

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.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación, es decir, el día ____ de cada mes. Si presente la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

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, suspendemos su servicio hasta que pague sus pagos pendientes. Manténgase con 5 días hábiles luego de su pago para reconectar el servicio.

Si no paga a tiempo, también podemos reanudar su deuda a las ventenas de meses. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 10 días calendario de anticipación. Si una semana de este reporte tenemos un mes para informar su pago y para que va su aparato reportado.

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

ESTE ES UN FOLIO ÚNICO PARA PRESENTAR LA SOLICITUD. NO DEBE SER REEMPLAZADO POR OTROS DOCUMENTOS.

CC/CE

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (álbumes, fotos, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Antes de usar el servicio debe avisarle 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. El código que le indique el proveedor, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para cancelar la suscripción de servicios de descripción: Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR" para cancelar la suscripción de determinado servicio, enviándole "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones que ha contratado.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios preséntelas a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarnos a esto.

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

<http://www.sicr.gov.mt/sicr/menut/menutAnticipo.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 le demora máximo 5 días.

LARGA DISTANCIA

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique por el mecanismo de multimedios (marcando el código de larga distancia del operador que elija) o el que usted defina de manera predeterminada.

RECUERDE QUE TODO EQUIPO MÓVIL DEBE ESTAR HOMOLOGADO POR LA PRO Y REGISTRADO CON SU OPERADOR.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días.

2 Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 48 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 Como le opción de recurso dentro de los 10 días hábiles siguientes en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SE (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en su caso apelación.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Este espacio para incluir disposiciones que complementen el servicio o disposiciones de los medios de atención de larga distancia. No obstante, cuando existan disposiciones que complementen el servicio de larga distancia, de manera que las disposiciones no sean de carácter punitivo y no sean de carácter sancionatorio.

ADQUISICIÓN DE EQUIPO MÓVIL: PÉRFIL Y CARACTERÍSTICAS DE EQUIPO MÓVIL

CC/CE

Fecha

- Modelo 1 modificado por los artículos 3 y 4 de la Resolución 5197 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.341 de 30 de agosto de 2017, así:

'ARTÍCULO 3o. Modificar el numeral 1 de la cláusula denominada “Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)”, la cual se encuentra contenida en el Modelo 1 “Contrato único de prestación de servicios móviles” y en el Modelo 2 “Condiciones generales del servicio prepago”, del Formato 2.3.1, del Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, el cual fue modificado a su vez por el artículo [4o](#) de la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1o de septiembre de 2017. Este numeral quedará de la siguiente manera:

“Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas”.

ARTÍCULO 4o. Modificar la cláusula denominada “Larga Distancia”, la cual se encuentra contenida en el Modelo 1 “Contrato único de prestación de servicios móviles” del Formato 2.3.1, del Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, el cual fue modificado a su vez por el artículo [4o](#) de la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1o de septiembre de 2017. Esta cláusula quedará de la siguiente manera:

“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”.'.

MODIFICACIONES NO INCLUIDAS

Modelo 2. Condiciones generales del servicio 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 mismo operador
- B. Tarifa minuto a otro operador
- C. Tarifas elegidos
- D. Tarifa minuto a fijo nacional
- E. Tarifas larga distancia internacional
- F. SMS a mismo operador
- G. SMS a otro operador
- H. Tarifa de uso de internet (en 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 30 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

Le garantizamos un servicio 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

Lo compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirá mes a mes, por mensaje de texto gratuito, la información de los minutos que serán sumados a su saldo por llamadas caídas.

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo, y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer este procedimiento acérquese al operador al cual se quiere cambiar. El operador hará el trámite que se demora máximo 3 días.

DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no haga uso del servicio (no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago o recargas y no tenga saldos vigentes), durante más de 2 meses, podremos desactivar su línea y darle el 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 divulgar ni acceder a pornografía infantil 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) usar equipos homologados 7) abstenerse de usar equipos hurtados.

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos 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 límite 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 previamente a través de nuestros Medios de Atención. Mientras tenga el roaming activado, le enviaremos un mensaje de texto gratuito diariamente 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) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de su saldo. La empresa que le presta 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, preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Al código que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos 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 ese 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.siusi.gov.co/siusi/mercado/solicitud.jsp>

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días.
- 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 dentro de los 10 días hábiles siguientes 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.

Formato 2.3.2. Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía e Internet y Televisión por Suscripción

<Formato adicionado por el artículo 5 de la Resolución 5151 de 2017. El nuevo texto es el

siguiente:>

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. 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.crcm.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 número 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.

<Consultar imagen de del formato del contrato directamente en el artículo [5](#) de la Resolución 5151 de 2017>

Notas de Vigencia

- Formato 2.3.2 adicionado por el artículo [5](#) de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía, Internet y/o Televisión por Suscripción, se modifican los artículos [2.1.3.2](#), [2.1.10.3](#). y [2.1.10.5](#) del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución número CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.258 de 8 de junio de 2017. Consultar plazo de implementación en el artículo [6](#).



ARTÍCULO 5o. <Modificación incluida directamente en la Resolución 5050 de 2016>
Modificar el Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, en el sentido de adicionar el Formato [4.3](#), el cual quedará de la siguiente manera:

“FORMATO 4.3. MONITOREO DE QUEJAS.

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Mensual

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre

Este formato debe ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telefonía fija, telefonía móvil, datos provistos a través de redes fijas y móviles, y por los operadores de televisión por suscripción.

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

Año Trimestre Mes Servicio Empaquetado Tipología Medio de atención Número de quejas

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

4. Servicio: Corresponde al servicio al cual se asocia la respectiva tipología de queja (numeral 6 del presente formato), de acuerdo con la siguiente clasificación:

Servicio

Telefonía fija

Telefonía móvil

Datos fijos

Datos móviles

Televisión por suscripción

5. Empaquetado: Indicar si el servicio por el cual se presenta la queja, clasificada dentro de la tipología del numeral 6 del presente formato, se encuentra dentro de un paquete con más servicios. [SÍ/NO].

6. Tipologías: Corresponde al tipo que describe la queja de acuerdo con la siguiente clasificación:

A. Información/ Contrato y condiciones prestación del servicio.

- Modificación condiciones acordadas.
- Publicidad engañosa.
- Servicios no solicitados.
- Fraudes en contratación.
- Datos personales.
- Plan corporativo.

B. Terminación del contrato/ Cláusula de permanencia mínima.

- Imposibilidad terminación contrato.
- Cláusula de permanencia sin consentimiento.
- Cláusula de permanencia superior a 1 año.
- Valor subsidiado o financiado.
- Falta de información.

- Portabilidad numérica.
- Cambio pospago a prepago.

C. Roaming Internacional.

- Activación sin autorización.
- Falta de información.
- No controles de consumo.
- Facturación.
- Calidad del servicio.

D. Calidad/ Cobertura del servicio.

- No disponibilidad del servicio.
- Caída de llamadas.
- No compensación informada.
- Intermittencia.
- No traslado a nuevo domicilio.
- Intento de llamada no exitosa.

E. Facturación/ Gestión de saldos.

- Error factura/ Cobro o descuento injustificado.
- Incremento tarifario.
- Reporte a centrales de riesgo
- ? Cobro en proceso de reclamación.
- Vigencia de saldos.
- Transferencia de saldos.
- Fraude en facturación.
- Cobro por reconexión.

F. Mensajes de texto

- Mensajes comerciales/ publicitarios.
- Activación recepción mensajes por suscripción sin autorización.
- Recepción mensajes por suscripción – Contenidos y Aplicaciones.
- Cobro indebido.

- Baja del servicio/ Imposibilidad cancelación.
- Baja de contenido.
- Falta de información

G. Medios de atención al usuario

- Medios de atención al usuario.

H. Equipos terminales

- Hurto.
- Registro.
- Garantía.
- Reposición.
- Bandas.

I. Otros

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

Otros

8. Número de quejas: Corresponde al número total de quejas presentado en el mes de medición discriminado por tipología, servicio, empaquetado y medio de atención”.



ARTÍCULO 6o. <Modificación incluida directamente en la Resolución 5050 de 2016>
 Modificar el Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, en el sentido de adicionar el Formato [4.4](#), el cual quedará de la siguiente manera:

“FORMATO 4.4. INDICADORES DE QUEJAS Y PETICIONES.

Periodicidad: Trimestral.

Contenido: Mensual.

Plazo: Hasta 30 días calendario después de finalizado el trimestre.

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios de telefonía fija, telefonía móvil, datos provistos a través de redes fijas y móviles, y por los operadores de televisión por suscripción.

A. RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y PETICIONES.

<Numeral 6 modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 5282 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:>

1	2	3	4	5	6	7
Año	Trimestre	Mes	Número de quejas a favor	Número de quejas en contra	Número de recursos de reposición presentados	Número de peticiones

Notas de Vigencia

- Numeral 6 modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 5282 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017. Rege a partir del 1o. de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5111 de 2017:

6

Número de quejas presentadas

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. Número de quejas a favor: Corresponde al número de quejas resueltas por el operador en favor de la solicitud del usuario, en el mes de reporte.
5. Número de quejas en contra: Corresponde al número de quejas resueltas por el operador en contra de la solicitud del usuario, en el mes de reporte.
6. Número de recursos de reposición presentados: <Numeral modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 5282 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Corresponde al número de recursos de reposición presentados por los usuarios en el mes de reporte.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 5282 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017. Rege a partir del 1o. de enero de 2018.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5111 de 2017:

6. Número de quejas presentadas: Corresponde al número de quejas presentadas por los usuarios en el mes de reporte.

7. Número de peticiones: Corresponde al número de peticiones presentadas por los usuarios en el mes de reporte.

B. RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN SEGUNDA INSTANCIA.

1	2	3	4	5	7	7
Año	Trimestre	Mes	Número de recursos de reposición a favor	Número de recursos de reposición en contra	Número de recursos de reposición por definir	Número de recursos de apelación

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. Número de recursos de reposición a favor: Corresponde al número total de recursos de reposición resueltos por el operador en favor de la solicitud usuario, en el mes de reporte.

5. Número de recursos de reposición en contra: Corresponde al número total de recursos de reposición resueltos por el operador en contra de la solicitud del usuario, en el mes de reporte.

6. Número de recursos de reposición presentados: Corresponde al número total de recursos presentados por los usuarios en el mes de reporte.

7. Número de recursos de apelación: Corresponde al número total de recursos de apelación presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el mes de reporte.

C. INDICADOR 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
Año	Trimestre	Mes	NSU oficinas físicas	NSU línea telefónica	NSU oficinas virtuales

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. NSU oficinas físicas: Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de las oficinas de atención física del operador.

5. NSU línea telefónica: Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de la línea de atención telefónica del operador.

6. NSU oficinas virtuales: Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de las oficinas virtuales del operador”.



ARTÍCULO 7o. Modificar el numeral [1.60](#) del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

“CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Acuerdo de voluntades entre el usuario, y el proveedor de servicios de comunicaciones u operador del servicio de televisión por suscripción, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de los servicios de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.

Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato”.



ARTÍCULO 8o. Modificar el numeral [1.84](#) del Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

“FACTURA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Documento impreso o por medio electrónico que los proveedores de telefonía e internet, y los operadores del servicio de televisión por suscripción, entregan al usuario con el lleno de los requisitos legales, por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el usuario en ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor”.



ARTÍCULO 9o. Modificar el numeral [1.230](#) del Título I de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

“SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Son los servicios de que trata la Ley [1341](#) de 2009, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información; y los servicios de televisión cerrada de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor u operador y un usuario”.



ARTÍCULO 10. La numeración de las condiciones regulatorias relativas a TELÉFONOS PÚBLICOS contenidas inicialmente en la Sección [15](#) del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, serán las establecidas en la Sección [28](#) de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, la cual quedará de la siguiente manera:

“SECCIÓN 28

TELÉFONOS PÚBLICOS

Artículo [2.1.28.1](#). Derechos de los usuarios de teléfonos públicos. Los usuarios de teléfonos públicos que utilicen servicios de TPBC tienen, entre otros, los siguientes derechos:

2.1.28.1.1. Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.

2.1.28.1.2. Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.

2.1.28.1.3. Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

2.1.28.1.4. Conocer la información general del operador del teléfono público entre otros:

2.1.28.1.4.1. Nombre o razón social.

2.1.28.1.4.2. Dirección de las oficinas.

2.1.28.1.4.3. Números gratis de servicio al cliente y reclamos.

2.1.28.1.5. Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.

2.1.28.1.6. Tener acceso universal hacia por lo menos todas las redes de TPBC nacionales e internacionales, excluyendo la recepción de llamadas de cobro revertido. El acceso hacia las otras redes será de libre acuerdo entre las partes. Los operadores de TMC y PCS deberán otorgar trato no discriminatorio a los operadores de teléfonos públicos.

2.1.28.1.7. Tener acceso gratis para utilizar los números 1XY de que trata la modalidad 1 del ANEXO 6.3 del TÍTULO DE ANEXOS.

2.1.28.1.8. Tener acceso gratuito al utilizar los números de cobro revertido de que trata el Artículo [2.2.12.2.1.13](#) del Decreto 1078 de 2015 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen.

El operador de teléfonos públicos tiene derecho a que se le reconozca un cargo por la utilización del equipo terminal cuando se hagan llamadas a números de cobro revertido, el cual será de libre negociación entre el operador de teléfonos públicos y el operador que gestiona el número de cobro revertido.

2.1.28.1.9. Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos, incluyendo el número de los otros operadores con los que exista acuerdo de Interconexión.

2.1.28.1.10. En la operación de teléfonos públicos no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso para seleccionar el operador de Larga Distancia.

2.1.28.1.11. Conocer a través de un anuncio claro y visible, el nombre de la empresa responsable por la prestación del servicio de TPBCL.

2.1.28.1.12. Contar con características técnicas que permitan a los invidentes el acceso a los servicios.

2.1.28.1.13. Contar con características técnicas que permitan a los discapacitados el acceso al servicio. Para este efecto, se entiende por características técnicas, entre otras, las consagradas en el artículo 27 de la Resolución 14861 de 1985 del Ministerio de Salud y Protección Social y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO. El 20% de los teléfonos públicos que se instalen o repongan deberán cumplir con las condiciones establecidas en el presente numeral. En todo caso, la tasa de reposición e instalación de equipos de esta naturaleza deberá garantizar que en el plazo de 7 años desde su entrada en vigencia (Resolución CRT 462 de 2001), el 20% de los teléfonos públicos que conforman el parque telefónico, sean aptos para el uso por parte de discapacitados, cumpliendo con las condiciones establecidas en el presente numeral. Se deberá dar prioridad a la instalación de estos terminales en las zonas de mayor afluencia de personas discapacitadas, niños, y ancianos, entre otras, hospitales, colegios, universidades, centros comerciales, zonas de comercio y de entidades públicas”.



ARTÍCULO 11. La numeración del artículo relativo a las reglas relativas a la calidad del servicio de TPBC a través de teléfonos públicos, originalmente contenida en el artículo [2.1.10.10](#) de la Sección 10 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, serán las establecidas en el artículo [2.1.28.2](#) de la Sección 28 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo 2.1.28.2. Calidad del servicio. Los operadores de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberán ofrecer el servicio de manera eficiente, con calidad, seguridad, permanencia y condiciones no discriminatorias. Serán responsables por el correcto funcionamiento de los medios físicos que se utilicen para la prestación del servicio”.



ARTÍCULO 12. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5199 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Las disposiciones previstas en esta resolución deberán cumplirse a partir del 1o de enero de 2018. Los operadores que puedan dar cumplimiento a la totalidad de estas disposiciones antes de dicha fecha, podrán implementar el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, previa remisión de una comunicación a la CRC y a las autoridades de vigilancia y control, informando dicha situación.

La presente resolución deroga la Resolución CRC [3066](#) de 2011 (salvo el artículo 88 de la misma y las definiciones contenidas en los numerales 1.6, 1.7, 1.43, 1.49, 1.50, 1.67, 1.68, 1.69, 1.79, 1.119, 1.163, 1.170, 1.175, 1.189, 1.191, 1.194, 1.214, 1.217, 1.227, 1.229, 1.233, 1.247, 1.252, 1.259, 1.266) y todas sus modificaciones, el Acuerdo CNTV [011](#) de 2006, el Título VI de la Resolución CRC [3501](#) de 2011, así como todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5199 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo [12](#) de la Resolución CRC 5111 de 2017', publicada en el Diario Oficial No. 50.341 de 30 de agosto de 2017.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5111 de 2017:

ARTÍCULO 12. Salvo en los casos particulares dispuestos en la presente resolución, las disposiciones previstas en esta deberán cumplirse a más tardar el 1o de septiembre de 2017.

La presente resolución deroga la Resolución CRC [3066](#) de 2011 (salvo el artículo [88](#) de la misma y las definiciones contenidas en los numerales 1.6, 1.7, 1.43, 1.49, 1.50, 1.67, 1.68, 1.69, 1.79, 1.119, 1.163, 1.170, 1.175, 1.189, 1.191, 1.194, 1.214, 1.217, 1.227, 1.229, 1.233, 1.247, 1.252, 1.259, 1.266) y todas sus modificaciones, el Acuerdo CNTV [011](#) de 2006, el Título VI de la Resolución CRC [3501](#) de 2011, así como todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 24 de febrero de 2017.

El Presidente,

GERMÁN ENRIQUE BACCA MEDINA.

El Director Ejecutivo,

GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA.

* * *

1. Ley 1341 de 2009, numeral 1 del artículo [22](#) y artículo [53](#).
2. Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
3. Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de diciembre de 2017

