

Comisión de Regulación de Comunicaciones**RESOLUCIÓN 5111 DE 2017**

ART. 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**

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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

ART. 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.

ART. 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

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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.

Sección 4

Cláusulas de permanencia mínima

ART. 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.

ART. 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

ART. 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.

ART. 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

ART. 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

ART. 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.

ART. 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) 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

ART. 2.1.8.2. —**Solicitud de suspensión.** El usuario puede solicitar la suspensión del servicio hasta por 2 meses (ciclos de facturación), continuo o discontinuo, 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.

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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 10

Condiciones de la prestación del servicio

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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.

ART. 2.1.10.6.—**Interrupciones programadas de los servicios.** 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.

ART. 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.

ART. 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 (neutralidad de Internet, medidas técnicas de gestión de tráfico) de la Resolución CRC 5050 de 2016, o aquella norma que la modifique o sustituya.

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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

ART. 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. 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.

Sección 12

Pago

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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

ART. 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 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.

ART. 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.

Sección 24

Trámite de peticiones, quejas/reclamos o recursos —PQR— y medios de atención

ART. 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).

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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.

ART. 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

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.

ART. 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.

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

ART. 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.

ART. 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).

ART. 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).

ART. 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.

ART. 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. (revisar en resolución 5197)

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:

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

(Nota: Véase Resolución 5197 de 2017 artículo 5° de la Comisión de Regulación de Comunicaciones)

Sección 27

Disposiciones finales

ART. 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.

ART. 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.crcom.gov.co/pp/bannerO.gif>; y que a su vez redireccione al siguiente enlace: <https://www.crcom.gov.co/pagina/regimen-proteccion-usuario>.

2.1.27.2.3. **Divulgación a través de redes sociales:** 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.crcom.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.crcom.gov.co/pagina/multimedia-proteccion-usuarios>), la información correspondiente a las 5 temáticas respecto de las cuales se presentaron más quejas.

ART. 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”.

ART. 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 postpago, el operador deberá realizar la compensación dentro del siguiente periodo de facturación, posterior a la identificación de la falla. Para los usuarios bajo lamodalidad 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 postpago**, 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:

Compensación=VMpt/720*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:

Compensación=VPC/720*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.

ART. 3º.—Modificar el **anexo 2.2. de 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	<input type="checkbox"/>
	Queja/reclamo	<input type="checkbox"/>
	Recurso de reposición y en subsidio de apelación	<input type="checkbox"/>
¿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	Marque con una X la respuesta	
	Cédula de ciudadanía	<input type="checkbox"/>

su empresa?*	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”.

ART. 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 postpago 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 postpago 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 postpago 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 postpago, se deberá replicar el módulo de “Condiciones Comerciales” del contrato, las veces que sea necesario.

El modelo de contrato bajo la modalidad postpago 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.

(Nota: Véase Resolución 5197 de 2017 artículo 3° de la Comisión de Regulación de Comunicaciones)

ART. 5º—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.



ver tabla

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 la tipología del numeral 6º 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”.

ART. 6º— 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.



ver tabla

- 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 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.**



ver tabla

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 presentadas 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)



ver tabla

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”.

ART. 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”.

ART. 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”.

ART. 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”.

ART. 12.—**(Modificado).* Vigencias y derogatorias.** 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.

***(Nota: Modificado por la Resolución 5199 de 2017 artículo 1º de la Comisión de Regulación de Comunicaciones)**

Publíquese y cúmplase.

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

1 Ley 1341 de 2009, numeral 1º 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

(Nota: Véase Resolución 5151 de 2017 artículo 2° , artículo 3° y artículo 4° de la Comisión de Regulación de Comunicaciones)