

Proyecto de Resolución Borrador

"Por la cual se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1507 de 2012, y

CONSIDERANDO

Que según lo establecido en el artículo 334 de la Constitución Política, el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social.

Que de conformidad con el artículo 365 de la Constitución Política, los servicios públicos son inherentes a la función social del Estado, siendo su deber asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Que de acuerdo con el artículo 4° de la Ley 1341 de 2009 *"por medio de la cual se definen principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones"*, en desarrollo de los principios de intervención contenidos en la Constitución Política, corresponde al Estado intervenir en el sector de las TIC para lograr, entre otros fines, proteger los derechos de los usuarios.

Que en consonancia con lo dispuesto en el numeral 4° del artículo 2°, el artículo 7° y el Título VI de la Ley 1341 de 2009, el contexto legal vigente establece el marco normativo de protección al usuario de servicios de comunicaciones, el cual dispone la protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, así como algunas disposiciones que consagran derechos y obligaciones de dichos usuarios.

Que el legislador fue claro en señalar que a esta Comisión corresponde la función de expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones y, además, que el régimen jurídico de protección al usuario aplicable a los mismos será el dispuesto

por la CRC, de conformidad con lo establecido en el numeral 1° del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, respectivamente, observándose a la vez la relación de complementariedad existente con el régimen general de protección al consumidor., contenido en la Ley 1480 de 2011.

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información, y de conformidad con lo expuesto en la Decisión CAN 638 de 2006 y en la Ley 1341 de 2009, la Comisión expidió 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 el pasado 12 de octubre de 2011 se promulgó la Ley 1480 de 2011 *"Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"*, la CRC encontró imperioso llevar a cabo la actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones¹, incorporando las modificaciones requeridas, en atención a que dicho estatuto establece los derechos esenciales de carácter general para todos los consumidores, lo cual repercute en los usuarios de los servicios de comunicaciones.

Que atendiendo a los mandatos dispuestos por 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"*, y por la Ley 1437 de 2011, *"Por medio de la cual se promulgó el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, el cual entró a regir a el 2 de julio de 2012, se hace necesaria la actualización de la Resolución CRC 3066 de 2011 dispuesta en el presente acto administrativo, en aras de dar cumplimiento a los fines estatales y procurar un funcionamiento eficiente y democrático de las actuaciones administrativas que se adelanten al interior de los proveedores de los servicios de comunicaciones, procurando que sus procedimientos garanticen los derechos de los usuarios reconocidos por estas normas.

Que mediante el Acuerdo 011 de 2006 la Comisión Nacional de Televisión expidió el Régimen de protección y efectividad de los derechos de suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción, y a través de la Resolución CRC 3066 de 2011, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, expidió el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, encontrándose actualmente ambos en vigencia.

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información y en un ambiente de convergencia tecnológica, donde el usuario puede elegir la contratación de servicios empaquetados como alternativa para la prestación efectiva de los mismos, resulta necesario armonizar los regímenes existentes en materia de protección de usuarios de los distintos servicios de comunicaciones, facilitando de esta forma el conocimiento y ejercicio de los derechos por parte de los mismos.

Que de acuerdo con lo dispuesto por el Plan Vive Digital del Gobierno Nacional, se deben establecer normas unificadas en materia de protección de los derechos de los usuarios, dando claridad al usuario frente a los trámites y solicitudes a presentar ante cada proveedor.

Que con ocasión de la expedición 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"*, y dentro del marco del artículo 369 de la Constitución Política, la Comisión de Regulación de Comunicaciones *"ejercerá en relación con los servicios de televisión, además de las funciones que le atribuye dicha Ley, las que asignaban a la Comisión Nacional de Televisión el Parágrafo del artículo 18, el literal a) del artículo 20, y el literal c) del artículo 5 de la Ley 182 de*

¹ Resolución CRC 3066 de 2011

1995, con excepción de los aspectos relacionados con la reglamentación contractual de cubrimientos, encadenamientos y expansión progresiva del área asignada, y de los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, que corresponderán a la ANTV. En particular, la CRC tendrá la función de establecer las prohibiciones a que se refiere el artículo 53 de la Ley 182 de 1995, salvo cuando se relacionen con conductas que atenten contra el pluralismo informativo, caso en el cual tales prohibiciones serán establecidas por la ANTV.².

Que la Ley 182 de 1995 estableció en su artículo 1º que técnicamente la televisión es "un servicio de telecomunicaciones que ofrece programación dirigida al público en general o a una parte de él, que consiste en la emisión, transmisión, difusión, distribución, radiación y recepción de señales de audio y video en forma simultánea" de lo cual se entiende que el servicio de televisión constituye un servicio de comunicaciones.

Que atendiendo a la competencia que le fue asignada a esta Comisión por el artículo 12³ de la Ley 1507 de 2012, se ratifica la necesidad de llevar a cabo una modificación del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, incorporando las particularidades requeridas para el servicio de televisión cerrada, y adecuando, cuando resulte procedente, las disposiciones ya existentes para que su aplicación cubra lo concerniente a este último servicio, brindando una adecuada protección a los derechos de los usuarios del mismo.

Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 6º del Acuerdo CNTV 009 de 2006, la televisión comunitaria es "el servicio de televisión cerrada prestado por las comunidades organizadas a las que se refiere necesidades educativas, recreativas y culturales, y cuya programación tiene un énfasis de contenido social y comunitario. En razón a su restricción territorial y por prestarse sin ánimo de lucro, este servicio no se confundirá con el de televisión por suscripción".

Que atendiendo a las particularidades del servicio de televisión comunitaria, esta Entidad adelantó un análisis que permitió identificar las medidas que al respecto, deben ser establecidas dentro del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Que con ocasión del desarrollo del proyecto regulatorio "Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Televisión y adecuación de la Resolución CRC 3066 de 2011 al Estatuto del Consumidor, al Decreto Antitrámites y al Nuevo CPACA", la CRC llevó a cabo visitas a distintas Oficinas Físicas de Atención al Usuario de proveedores de servicios de comunicaciones, identificando aspectos de protección al usuario sujetos a la adopción de medidas adicionales de orden regulatorio.

Que en forma complementaria, la CRC convocó espacios de discusión con la Superintendencia de Industria y Comercio, en los que dicha Entidad, a partir de su conocimiento y de su práctica, y en su calidad de organismo de vigilancia y control, informó a la CRC la necesidad de revisar y/o reforzar aspectos de la protección al usuario de los servicios de comunicaciones.

² Ley 1507 de 2012. Artículo 12.

³ Artículo 12. Distribución de funciones en materia de regulación del servicio de televisión. La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) a que se refiere la Ley 1341 de 2009 ejercerá en relación con los servicios de televisión, además de las funciones que le asigna dicha ley (...)

Que en desarrollo de lo anterior, esta Comisión generó espacios de acercamiento e interacción con los proveedores de servicios de comunicaciones para la actualización del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de servicios de Comunicaciones, por lo cual el día 16 de julio de 2012 se adelantaron mesas de discusión, con el objetivo de conocer su percepción frente a las condiciones regulatorias que se encuentran vigentes, detectando de esta forma aquellas susceptibles de revisión.

Que en línea con las acciones previamente mencionadas, la CRC publicó en su página web el 3 de agosto de 2012 consultas dirigidas a los proveedores de servicios de comunicaciones y a los usuarios, en las cuales se indagó acerca de las fortalezas y debilidades en la aplicación del Acuerdo CNTV 011 de 2006 y la Resolución CRC 3066 de 2011.

Que como resultado de las mesas intersectoriales y del acercamiento con los proveedores y los usuarios, la Comisión evidencio la necesidad de reforzar las medidas dispuestas en la Resolución CRC 3066 de 2011 frente a roaming internacional, factura electrónica, empaquetamiento de servicios, compensación por falta de disponibilidad del servicio, operación móvil virtual y mecanismos de atención al usuario, entre otros aspectos.

Que en el periodo comprendido del xxx de xxx de 2012 al xxx de xxx de 2012, la CRC publicó para conocimiento y comentarios del sector el proyecto de resolución "*Por medio del cual se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011*" y su respectivo documento soporte.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se acogen o no acogen en forma parcial o total las propuestas allegadas y se llevaron a cabo los ajustes pertinentes sobre el presente acto administrativo, los cuales fueron aprobados por el Comité de Comisionados según consta en el Acta No. xxx del xx de xxx de xx y, posteriormente, presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el xx de marzo y el xx de mayo de xxx.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Modificar en lo pertinente lo dispuesto en el artículo 1° de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 1° ÁMBITO DE APLICACIÓN. *El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los proveedores de servicios de comunicaciones, de que trata la Ley 1341 de 2009 y la Ley 182 de 1995, y los usuarios, a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, en cumplimiento de la Ley y la regulación vigente.*

El presente régimen aplica también a las relaciones entre las comunidades organizadas que prestan el servicio de televisión comunitaria sin ánimo de lucro de que trata la Ley 182 de 1995 y los usuarios.

Se exceptúan del presente régimen el servicio de televisión abierta, así como los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, y los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009.

PARÁGRAFO PRIMERO: *El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio y 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. La excepción contenida en el presente párrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes.*

La excepción contenida en el presente párrafo, no aplica respecto de la obligación que en consideración de la regulación vigente expedida por la CRC orientada a prevenir el hurto de equipos terminales móviles, tiene el representante legal de la empresa o persona jurídica que contrata bajo la modalidad de plan corporativo, consistente en su deber de suministrar y actualizar la información de los datos personales de los usuarios autorizados por éste para el uso de cada uno de los equipos terminales móviles que se encuentran operando bajo el plan corporativo contratado.

PARÁGRAFO SEGUNDO: *El presente régimen no aplica respecto de los derechos de los usuarios que se deriven de los aspectos relacionados con la reglamentación contractual de cubrimientos, encadenamientos y expansión progresiva del área asignada, y de los aspectos relacionados con la regulación de franja y contenido de la programación, publicidad y comercialización, de acuerdo con el literal c) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995, en concordancia con el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012."*

ARTÍCULO 2. Modificar en lo pertinente lo dispuesto en el artículo 6° de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 6. PRINCIPIO DE INFORMACIÓN. *En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones, las tarifas en que se prestan los servicios, condiciones de empaquetamiento de los servicios cuando a ello haya lugar y los riesgos de los equipos terminales cuando estos atenten contra la salud, la vida o la seguridad.*

Para tal efecto, deberá suministrar dicha información en idioma castellano, en forma clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, para efectos de que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o requeridos.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dar cumplimiento a todos los deberes de información contenidos en el presente régimen, facilitando al usuario el acceso

a la información que exige la presente resolución, a través de las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página web del proveedor y la página de red social a través de la cual se presentan las PQRs), y las líneas de atención al usuario.”.

ARTÍCULO 3. Modificar las siguientes definiciones dispuestas en el artículo 9° de la Resolución CRC 3066 de 2011, las cuales quedarán de la siguiente manera:

"Proveedor de servicios de comunicaciones o Proveedor: Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.

También se considera proveedor de servicios de comunicaciones o proveedor a la persona jurídica pública o privada, con y sin ánimo de lucro, que de acuerdo con la Ley 182 de 1995, presta el servicio de televisión bajo la modalidad por suscripción”.

"PQR: Petición, queja, reclamo o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.”

"Queja o Reclamo: Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.”

"Servicios de comunicaciones: Son los servicios de que trata la Ley 1341 de 2009 y la Ley 182 de 1995, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor y un usuario, o definidas en los estatutos en el caso del servicio de televisión comunitaria”.

"Usuario: Persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado servicio de comunicaciones para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial, cuando no esté ligada a su actividad económica.”.

ARTÍCULO 4. Adicionar las siguientes definiciones al artículo 9° de la Resolución CRC 3066 de 2011, las cuales quedarán de la siguiente manera:

"Aportes: Contribuciones que deben realizar los usuarios a las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria con el objeto de financiar la prestación de este servicio y las que deben constar detalladamente en los estatutos de la referida comunidad.

Comunidad organizada: Es la asociación de derecho, integrada por personas naturales residentes en un municipio o distrito o parte de ellos, en la que sus miembros están unidos por lazos de vecindad o colaboración mutuos para operar un servicio de televisión comunitaria, con el propósito de alcanzar fines cívicos, cooperativos, solidarios, académicos, ecológicos, educativos, recreativos, culturales o institucionales.

Operación Móvil Virtual: Modalidad de prestación de servicios de comunicaciones móviles, en la cual el proveedor no cuenta con asignación de espectro radioeléctrico, ni con

el total de infraestructura necesaria para prestar dichos servicios, por lo cual debe recurrir a un proveedor de redes móviles para efectuar la provisión correspondiente.

Promociones y Ofertas: *Ofrecimiento temporal de productos o servicios en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el usuario. Se entenderá también por promoción, el ofrecimiento de productos o servicios con un contenido adicional al inicialmente ofrecido, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.*

Tarifa: *Valor que cobra el proveedor por la prestación del servicio y/o por los equipos suministrados para la prestación del servicio. Dicho valor debe estar expresado en pesos colombianos y debe incluir de manera global todos los impuestos y costos adicionales.*

Televisión Comunitaria: *Es el servicio de televisión cerrada prestado por las comunidades organizadas a las que se refiere la Ley 182 de 1995, que tienen como finalidad satisfacer necesidades educativas, recreativas y culturales, y cuya programación tiene un énfasis de contenido social y comunitario."*

ARTÍCULO 5. Modificar el literal r del numeral 10.1 artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"r. Conocer claramente las reglas que aplican a los servicios que se prestan en forma empaquetada, en especial los valores individualizado de los servicios que se ofrecen bajo esta forma y el descuento que aplica para cada uno de los servicios empaquetados, en los términos del numeral 32.2 del artículo 32 y el párrafo del artículo 54 de la presente Resolución. Adicionalmente el usuario deberá conocer sus derechos, especialmente, el derecho a PQRs ante un único proveedor, cuando dos (2) o más prestan los servicios que forman parte del empaquetamiento."

ARTÍCULO 6. Adicionar el literal z al numeral 10.1 del artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"z. Ejercer el derecho de retracto, cuando se adquiera un equipo terminal mediante sistemas de financiación otorgados por el proveedor de servicios de comunicaciones, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su entrega, en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011"

ARTÍCULO 7. Adicionar el siguiente párrafo al artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

PARÁGRAFO: *Los derechos y obligaciones contenidos en el presente artículo no aplican a los usuarios del servicio de televisión comunitaria.*

ARTÍCULO 8. Modificar el numeral 11.3 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"11.3. Informar al usuario en el momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, los riesgos relativos a la seguridad de la red, al servicio contratado y/o al empleo"

de los equipos suministrados para la prestación del servicio, los cuales vayan más allá de los mecanismos de seguridad que ha implementado el proveedor para evitar su ocurrencia y sobre las acciones a cargo de los usuarios para preservar la seguridad de la red, de las comunicaciones, y de la salud del usuario.

Para tal efecto, el proveedor deberá explicarle al usuario lo siguiente: "Señor usuario, usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), y/o los equipos suministrados para la prestación del servicio, los cuales son (...)".

ARTÍCULO 9. Adicionar el literal q al numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"q. Para el caso del servicio de televisión por suscripción, la parrilla de canales que ofrece en cada uno de los planes, dicha información contendrá como mínimo el nombre del canal, si es decodificado o no y el género o categoría a la cual pertenece el canal."

ARTÍCULO 10. Modificar el literal e del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"e. Procedimiento y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos o Recursos –PQRs-."

ARTÍCULO 11. Modificar el numeral 11.9 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"11.9. Brindar la información a que hace referencia el presente artículo a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, los cuales son las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página Web del proveedor y la página de red social), las líneas gratuitas de atención al usuario y, además, el código 85432 para el envío de la palabra "QUEJA" por parte de los usuarios cuando se trate de proveedores que prestan servicios de telefonía móvil, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 39 de la presente resolución.

Para tal efecto, el proveedor deberá indicarle al usuario lo siguiente: "Señor usuario, usted tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales: Nuestras oficinas físicas de atención al usuario, página Web (dirección Web), red social (nombre de la red social y del perfil del proveedor) y línea gratuita de atención al usuario (número gratuito de atención)".

ARTÍCULO 12. Modificar el literal g del artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"g. Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado y/o con el equipo suministrado para la prestación del servicio."

ARTÍCULO 13. Modificar el literal o del artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"o. Trámite de peticiones, quejas, reclamos o recursos –PQRs-."

ARTÍCULO 14. Modificar el numeral 14.7 del artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"14.7 Permitan al proveedor, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del usuario que lo celebró, exigir de éste una compensación no establecida previamente en el contrato o el cumplimiento de requisitos adicionales a los exigidos al momento de la celebración del contrato."

ARTÍCULO 15. Adicionar los numerales 14.12, 14.13 y 14.14 al artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los cuales quedarán de la siguiente manera:

"14.12 Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del usuario.

14.13. Presuman cualquier manifestación de voluntad del usuario, cuando de ésta se deriven obligaciones a cargo del mismo.

14.14. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente."

ARTÍCULO 16. Modificar el artículo 26 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE SERVICIOS. *Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones inicien la prestación de un servicio adicional al originalmente contratado, por solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, efectuada a través de cualquier medio verbal o escrito, los proveedores entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud, un escrito a través del medio físico o electrónico que elija el usuario, en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen la prestación del nuevo servicio o la modificación del servicio, las cuales constituyen una modificación del contrato.*

PARÁGRAFO: *En caso de ser solicitada por el usuario que celebró el contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán suministrar la información relacionada con los soportes de las solicitudes de servicios o modificaciones al servicio inicialmente contratado, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en la presente resolución.*

Las evidencias de las solicitudes de servicios deberán ser conservadas por el proveedor de conformidad con los términos previstos en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Lo anterior, además, aplica para los casos en los que el usuario titular de varios números de un mismo contrato haya efectuado la portación de uno o varios de estos números, según lo establecido en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones."

ARTÍCULO 17. Adicionar un párrafo al artículo 29 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"PARÁGRAFO: *Adicionalmente, para el caso de servicio de televisión por suscripción, respecto de la parrilla de canales que ofrece en cada uno de los planes, dicha información*

contendrá como mínimo el nombre del canal, si es decodificado o no y el género o categoría a la cual pertenece el canal.”

ARTÍCULO 18. Modificar el numeral 32.2 del artículo 32 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"32.2. Ofrecer y prestar cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan, en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite, e informar:

- a. Características de cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan.*
- b. Los valores de cada servicio, si estos llegaran a ser prestados individualmente.*
- c. Los valores de cada servicio, que son prestados de manera empaquetada.*
- d. El descuento aplicado, en cifras absolutas y porcentuales, sobre cada servicio incluido en la oferta empaquetada.*
- e. El valor total de plan empaquetado.”*

ARTÍCULO 19. Modificar el numeral 32.6 del artículo 32 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"32.6. Para el empaquetamiento de servicios que involucre los servicios de telefonía y/o acceso a Internet, al momento en que se dé respuesta a una petición o queja, el proveedor deberá informar en el mismo escrito, los recursos que proceden, los plazos para presentarlos y los datos de contacto de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- ante la cual se tramita el recurso de apelación.

Por su parte, el proveedor responsable de la prestación de los servicios, a quien corresponde resolver de fondo la PQR, cuenta con máximo diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición para enviar, de manera digital o por medio físico, el expediente completo a la SIC, para que ésta resuelva el recurso de apelación, cuando a ello haya lugar.”

ARTÍCULO 20. Modificar el numeral 32.8 del artículo 32 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"32.8 En la factura debe señalarse claramente que la Autoridad Nacional de Televisión – ANTV- es la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre el servicio de televisión y la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, es la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los demás servicios de comunicaciones, así como las direcciones, correos electrónicos y teléfonos de dichas Entidades”

ARTÍCULO 21. Modificar el parágrafo del artículo 33 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"PARÁGRAFO: Siempre que se presente una falta de disponibilidad del servicio, aún en los casos en los que el usuario no haya solicitado la compensación, el proveedor deberá de oficio analizar su procedencia e informar al usuario si hay lugar o no a la compensación.”

ARTÍCULO 22. Modificar el artículo 34 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 34. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Resolución CRC 3101 de 2011, los proveedores de comunicaciones que deban interrumpir la prestación de los servicios a su cargo, por un término superior a treinta (30) minutos, por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, deberán comunicar tal situación a sus usuarios por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación, utilizando para el efecto las facilidades del servicio contratado u otros medios masivos de información idóneos que garanticen el conocimiento de tal situación por parte de los usuarios afectados."

ARTÍCULO 23. Modificar el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 37. Para la prestación del servicio de Roaming Internacional, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

- 37.1 Suministrar a los usuarios información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, que no induzca a error y que sea gratuita, acerca de las reglas que aplican para la utilización del servicio de Roaming Internacional, para que el usuario al viajar por fuera del país, pueda hacer uso de dicho servicio con total conocimiento de las tarifas que le aplican, así como elegir el tiempo que requiere que dicho servicio se encuentre activado.
- 37.2 Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, el procedimiento de activación y desactivación del servicio de Roaming Internacional y las tarifas aplicables a este servicio en pesos colombianos.
- 37.3 Informar en los contratos las condiciones en que se activan y prestan los servicios de Roaming Internacional, y si aplica, la existencia de los valores adicionales por su uso.
- 37.4 Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, las tarifas y/o valores de cada uno de los servicios de Roaming Internacional, indicando el valor de la tarifa neta, los impuestos a que haya lugar y la unidad de medida utilizada para el cálculo del cobro. Es así como los proveedores deberán informar al usuario el valor de:
 - a. Minuto de voz
 - b. Mensajes cortos de texto –SMS- y Mensajes multimedia –MMS
 - c. Megabyte o valor por día del plan de datos, cuando este último aplique.
 - d. Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat).
 - e. Utilización de redes sociales.

- f. *Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, o si no tiene costo.*

37.5 *Sólo activar los servicios de Roaming Internacional, si existe previa solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, en cuyo caso éste deberá elegir el tiempo que dure la activación del servicio.*

37.6 *Proceder con la desactivación del servicio de Roaming Internacional, una vez vencido el tiempo de activación escogido por el usuario, sin que medie una nueva solicitud por parte del mismo para tal efecto. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá en cualquier momento y por cualquier mecanismo de atención al usuario solicitar que el servicio se desactive de manera inmediata.*

37.7 *Enviar al usuario, posterior a la solicitud realizada por el usuario y previa utilización de los servicios de Roaming en el exterior, un mensaje corto de texto -SMS- gratuito, informando dentro del texto del mismo, el costo adicional al consumo que se genere en cada comunicación por el hecho de acceder a la red internacional o el costo que se genere por el hecho de tener disponibles los servicios de comunicaciones en el exterior, aun cuando en este último caso no se efectúen consumos. Es así como dentro del texto del SMS los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán informar al usuario el valor en pesos colombianos de:*

- a. *Minuto de voz*
- b. *Mensajes cortos de texto –SMS- y Mensajes multimedia –MMS*
- c. *Megabyte o valor por día del plan de datos, cuando este último aplique.*
- d. *Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat).*
- e. *Utilización de redes sociales.*
- f. *Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, o si no tiene costo.*

Adicionalmente dicho mensaje contendrá la forma en que el usuario debe efectuar las marcaciones desde el país en el que se encuentra, hacia abonados fijos y móviles dentro y fuera del país.

37.8 *Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, información acerca de los instrumentos de que disponen los equipos terminales a través de los cuales el usuario puede directamente hacer un control de sus consumos del servicio de Roaming Internacional.*

37.9 *Incluir en la factura del usuario que ha hecho uso del servicio de Roaming Internacional, de manera discriminada al menos la siguiente información:*

- a. *Fecha y hora del consumo.*
- b. *Servicio utilizado.*
- c. *Valor por unidad de consumo.*
- d. *Consumo del servicio utilizado.*

- e. Cobro generado por el servicio utilizado incluyendo todos los costos e impuestos.
- f. Total en pesos colombianos"

ARTÍCULO 24. Modificar la denominación del capítulo III del Título I de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

**"CAPÍTULO III
TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL
USUARIO PARA LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA Y ACCESO A INTERNET"**

ARTÍCULO 25. Modificar el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 39. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. *Los usuarios de servicios de telefonía y de acceso a Internet tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.*

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQRs, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.

Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

PARÁGRAFO PRIMERO. *Los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil deberán disponer además, de una opción para el envío de mensajes cortos de texto –SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra "QUEJA" al código 85432, a través del cual manifieste su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá:*

- a. *Al momento de recibir el SMS con la solicitud del usuario, enviar un mensaje corto de texto –SMS- de respuesta, a través del cual se confirme al usuario, que se ha recibido su solicitud de atención para presentar una queja y se informe un número de registro de dicha solicitud de atención.*
- b. *A más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de recibir el SMS con la palabra "QUEJA", llamar al usuario para atender su solicitud, conocer el detalle de la queja, efectuar el registro de la queja e informar el Código Único Numérico –CUN- que le sea asignado. A partir de este momento empezará a correr el término dispuesto en el artículo 40 de la presente Resolución para responder dicha queja.*

La llamada al usuario para conocer el detalle de la queja solo podrá efectuarse entre las 8:00 a.m. y las 8:00 p.m.

PARÁGRAFO SEGUNDO *Los proveedores deben disponer de mecanismos de atención preferencial en la recepción de las PQRs presentadas por parte de los infantes, las personas discapacitadas, los adultos mayores y los veteranos de la fuerza pública.*

PARÁGRAFO TERCERO. *Los proveedores no podrán solicitar al usuario dentro del trámite de PQRs documentos que previamente le han sido requeridos, ni exigir la presentación de documentos autenticados.*

PARÁGRAFO CUARTO. *Los proveedores de servicios de comunicaciones expedirán y publicaran en su página web y en un lugar visible en sus Oficinas físicas de Atención al Usuario la "Carta de Trato Digno de Atención", de que trata el artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, la cual será actualizada anualmente."*

ARTÍCULO 26. Adicionar un párrafo al artículo 44 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"PÁRAGRAFO: *El presente artículo no aplica para servicios prestados bajo la modalidad de operación móvil virtual."*

ARTÍCULO 27. Modificar los numerales 47.1 y 47.2 de los artículos 47 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los cuales quedarán de la siguiente manera:

"47.1. Recurso de reposición. *El recurso de reposición debe presentarse ante el mismo proveedor que haya decidido la petición o queja, a través de los mecanismos obligatorios de atención a los usuarios previstos por la presente resolución, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión al usuario. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del proveedor, expresada por el usuario, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición."*

47.2. Recurso de apelación. *Al momento de dar respuesta a la petición o queja presentada por el usuario, el proveedor deberá informarle siempre en forma expresa y verificable el derecho que tiene a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición, en virtud del cual, en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- decidirá de fondo.*

Para tal fin, el proveedor deberá expresarle textualmente al usuario, lo siguiente: "Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes

mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.

Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario.”.

ARTÍCULO 28. Modificar el artículo 48 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 48. PQRs TRASLADADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL. *Los proveedores deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQRs que les sean trasladadas a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para tal fin por parte del Gobierno Nacional, incluidas las PQRs presentadas a través de redes sociales o medios electrónicos, las cuales serán respondidas directamente a los usuarios en su calidad de peticionarios o recurrentes a través del mismo medio utilizado por éstos, 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.”*

ARTÍCULO 29. Modificar el artículo 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 50. FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LOS PROVEEDORES DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA Y DE ACCESO A INTERNET. *La notificación de las decisiones tomadas por los proveedores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de acuerdo con las normas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Para el efecto, los proveedores podrán establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales deberán cumplir los requisitos que para tales efectos establezca la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-.*

Teniendo en cuenta que las decisiones de las peticiones, quejas o recursos, deben ser tomadas por el proveedor a través del mismo medio en que fueron presentadas por el usuario, las notificaciones personales que deban realizarse respecto de las PQRs presentadas a través de las oficinas físicas de atención, podrán efectuarse en cualquiera de las oficinas del proveedor ubicadas en el mismo municipio en donde se haya presentado la PQR, sin perjuicio de la obligación que tiene el proveedor de citar al usuario a través de la dirección física o electrónica suministrada por éste al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad. Dicha citación, se realizará para que el usuario se acerque a la oficina señalada por el proveedor en los términos del presente artículo y se efectúe la debida notificación.

En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal y el proveedor deba dar respuesta por escrito, el proveedor deberá efectuar la notificación al usuario de la decisión que haya tomado, en la oficina física de atención más cercana a la dirección suministrada por el usuario para tal efecto.

En cuanto a las notificaciones electrónicas de las decisiones que tome el proveedor respecto de una PQR presentada por el usuario, éstas se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del proveedor, por parte del usuario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 962 de 2005, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. En cualquier caso, la notificación electrónica deberá preservar i) los derechos de los usuarios, ii) la exigibilidad de las decisiones notificadas y iii) su prueba.”

ARTÍCULO 30. Adicionar el numeral 53.4 al artículo 53 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

***"53.4.** Para la atención de SMS enviados al Código 85432 con la palabra "QUEJA" de los que trata el artículo 39 de la presente resolución:*

- a) El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se estableció comunicación con el solicitante, las cuales en un 90% no podrán ser atendidas en un tiempo inferior a las diez y ocho (18) horas siguientes a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA", y el 10% restante en ningún caso en un término mayor a veinticuatro (24) horas. Este indicador debe ser medido con periodicidad mensual.”*

ARTÍCULO 31. Modificar el artículo 54 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

***"ARTÍCULO 54. FACTURACIÓN.** Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dar cumplimiento a las siguientes reglas al momento de expedir la factura al usuario:*

***54.1.** Los proveedores de servicios de telefonía y acceso a Internet, deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de acceso a Internet y demás cargos a que haya lugar.*

Cuando la prestación de los servicios facturados esté sujeta a planes diferentes a los de tarifa plana o consumo ilimitado, se deben indicar, además, las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan.

Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio civil que se cobra.

En las facturas de los proveedores que prestan los servicios de telefonía fija deben incluir además, los montos correspondientes a los subsidios aplicados a los usuarios.

Cuando el servicio contratado esté sujeto a un plan de tarifa plana o consumo ilimitado, no será necesario informar el valor de la unidad de consumo.”

54.2 Los proveedores del servicio de televisión por suscripción, deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el cobro periódico por el servicio o plan básico y por los planes o servicios adicionales contratados por el usuario, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior.

Los consumos bajo la modalidad pague por ver –PPV. o video por demanda –VOD- se deben relacionar individualizados y con indicación de la fecha y hora en que se efectuaron.

Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio civil que se cobra.

PARÁGRAFO. Adicional a la información dispuesta en el numeral 54.1 y 54.2 del presente artículo, los proveedores de comunicaciones al prestar servicios empaquetados deben detallar en la factura:

- a. Los consumos de cada uno de los servicios de comunicaciones prestados,
- b. El valor individual de cada uno de los servicios,
- c. El descuento aplicado, en cifras absolutas y porcentuales, sobre cada servicio que hace parte del paquete, y
- d. El valor individual de cada uno de los servicios después de aplicado el descuento.”

ARTÍCULO 32. Modificar el artículo 55 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 55. INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA FACTURA. Además de la información antes mencionada, los proveedores de servicios de comunicaciones deben incluir en la factura los mecanismos de atención al usuario (oficinas de atención al usuario más cercana a la dirección a la cual se envía la factura, las líneas gratuitas de atención al usuario, la dirección de página Web del proveedor y la dirección de la red social a través de la cual se pueden presentar las PQRs). Esta información debe indicarse de manera diferenciada a la de los puntos de pago y venta de servicios.

En las facturas debe resaltarse, usando el mismo tamaño del carácter utilizado para informar el valor a pagar, una nota en la cual se indique que en caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación. Los proveedores deben garantizar que el pago mencionado pueda efectuarse de manera ágil, a través de los puntos de pago dispuestos para el efecto o a través de mecanismos similares a los que se disponen para el pago de las facturas que no son objeto de reclamación, sin que ello implique costo alguno para el usuario.

Adicionalmente, se debe resaltar el nombre, la dirección, correo electrónico y el teléfono de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- para el caso de los servicios de telefonía y acceso a Internet, y de la Autoridad Nacional de Televisión –ANTV-, para el caso del servicio de televisión por suscripción, siendo estas las autoridades que ejercen las funciones de inspección, vigilancia y control de los servicios de comunicaciones. Para los servicios empaquetados, deberá indicarse la autoridad de control respectiva para cada uno de los servicios.

ARTÍCULO 33. Modificar el artículo 56 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 56. FACTURACIÓN DETALLADA. *Los proveedores de servicios de telefonía, deben detallar en la factura al usuario la siguiente información: Fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada. Así mismo, los proveedores de servicios de telefonía fija que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.*

Quando se ofrezcan servicios de comunicaciones que utilicen el servicio de telefonía fija como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, las tarifas de los servicios de comunicaciones involucrados podrán ser independientes, debiéndose informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo.

En relación con las facturas de los usuarios corporativos, distintos a los señalados en el párrafo primero del artículo 1° de la presente resolución, los proveedores pueden entregar el detalle de la factura en medio magnético o mediante la opción de consulta en su página Web. No obstante, si el usuario corporativo la solicita por medio físico, se generará a su cargo un costo más utilidad razonable.

La facturación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima y, en general, de venta de contenidos, debe efectuarse de manera separada o separable a la factura del servicio de comunicaciones contratado. La factura no podrá incluir cobros por concepto de provisión de contenidos y aplicaciones que no hayan sido efectivamente prestados al usuario, o aquéllos que no cuenten con consentimiento previo de éste. El proveedor debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los cobros de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio contratado al pago de los servicios de tarifa con prima y en general de contenidos. En todo caso, en la factura se debe discriminar para cada llamada o servicio, la clase de servicio prestado, la fecha, la hora, el nombre del prestador del servicio de tarifa con prima, el número 90-XXXXXXXXX o el código corto utilizado, la duración de la llamada (cuando aplique) y el valor a pagar.

La información referida en el inciso anterior debe discriminarse cuando se facturen llamadas a números con estructura 1XY que impliquen un costo mayor a la tarifa local.

PARÁGRAFO: *En caso de que uno o varios de los servicios de los que trata este artículo se ofrezcan bajo la modalidad de tarifa plana o consumo ilimitado, las llamadas por concepto de dicho servicio no deberán discriminarse de manera detallada."*

ARTÍCULO 34. Modificar el artículo 57 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 57. MECANISMOS DE ENTREGA DE LA FACTURA. *Los proveedores de servicios de comunicaciones deben ofrecer al usuario la alternativa de elegir el mecanismo a través del cual le entregarán la factura en las condiciones aquí señaladas, ya sea por medios físicos o electrónicos, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del usuario. Cuando se utilice la factura electrónica, lo cual es diferente a realizar la entrega por mecanismos electrónicos, deberán observarse las normas vigentes sobre la materia.*

En todo caso, la información del detalle de las facturas, cuando ésta se requiera por medios electrónicos, deberá suministrarse a través del mismo medio. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de los usuarios, salvo los corporativos distintos a los señalados en el parágrafo primero del artículo 1° de la presente resolución, a solicitar en cualquier momento la entrega impresa de la copia de la facturación detallada de períodos de facturación específicos, sin ningún costo, al menos por una vez en cada periodo de facturación.

La autorización del usuario, en la cual manifiesta su voluntad de recibir la factura por medios electrónicos, sólo será aplicable cuando dicho documento conste en un anexo separado del contrato.

ARTÍCULO 35. Modificar la denominación del capítulo VII del Título I de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

**"CAPÍTULO VII
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA
Y DE ACCESO A INTERNET. BAJO LA MODALIDAD PREPAGO"**

ARTÍCULO 36. Modificar la numeración del artículo 105 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 126. EQUIPOS TERMINALES. *Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de comunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los usuarios, quienes deben utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria, de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Ningún proveedor de servicios de comunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por el proveedor o por un tercero.*

Adicionalmente, los proveedores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados y habilitados para funcionar en su red. Cuando la homologación no sea obligatoria, los proveedores deben hacer públicos los requisitos técnicos que un equipo terminal debe cumplir para conectarse a su red de manera tal que se le garantice al usuario la libertad de elegir y adquirir el terminal de su elección.

Los proveedores de servicios de comunicaciones no podrán bloquear o restringir, en ningún caso, el uso de los equipos terminales en redes distintas a las suyas.

PARÁGRAFO: *Los usuarios que a la fecha de entrada en vigencia del presente artículo, cuenten con un equipo terminal activado bloqueado o restringido, podrán solicitar a su proveedor de servicios de comunicaciones el desbloqueo de dichos terminales. Dicha solicitud deberá ser atendida de forma inmediata por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin que medie ninguna clase de requisitos adicionales a la manifestación del usuario."*

ARTÍCULO 37. Modificar la numeración y el contenido del artículo 106 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 127. MANEJO DE EQUIPOS TERMINALES. *Toda persona que comercialice equipos terminales debe suministrar al momento de la venta, por cualquier medio,*

información sobre dichos equipos, las características, los riesgos inherentes a su utilización y las restricciones de éstos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

Toda solicitud presentada por un usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el proveedor a cualquier título, debe tramitarse en sede de empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen la materia, en especial, la Ley 1480 de 2011 o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

El proveedor que suministre o comercialice el equipo al usuario es solidariamente responsable con el productor del equipo, por los daños causados por los defectos de dicho equipo. Es así como el proveedor es responsable por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los equipos terminales que comercializa.

En caso que el proveedor de servicios de comunicaciones tenga conocimiento que al menos un equipo comercializado por él, tiene un defecto que ha producido o puede producir un efecto adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de los usuarios, deberá tomar medidas correctivas frente a los equipos que aún no han sido suministrados a los usuarios y los que ya fueron suministrados. El proveedor de servicios de comunicaciones deberá informar dicho hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los usuarios deben abstenerse de alterar los equipos terminales que posean. Sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, la alteración del equipo podrá ser considerada por el proveedor como incumplimiento del contrato.”

ARTÍCULO 38. Modificar la numeración del artículo 107 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 128. REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. *Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan equipos terminales, deben tener una oferta suficiente e inmediata de éstos a disposición de los usuarios para venta o reposición de equipos terminales.*

Al momento de la venta de equipos terminales, los proveedores deben entregar a los usuarios información por escrito sobre las condiciones comerciales, técnicas y económicas en que opera la reposición de los mismos, las cuales serán inmodificables unilateralmente, a menos que dichas modificaciones sean favorables al usuario.

No se considera reposición de equipos terminales, en los términos señalados en el presente artículo, la compra de equipos que se realice al momento de la celebración del contrato o la que pueda efectuarse por un determinado usuario que decide comprarlos durante la ejecución del contrato.

PARÁGRAFO: *Los proveedores no pueden condicionar la venta o la reposición de equipos terminales a la adquisición de seguros. Sin perjuicio de lo anterior, cuando los proveedores ofrezcan directa o indirectamente dichos seguros y el usuario que celebró el contrato manifieste expresamente su aceptación, los proveedores informarán por escrito al beneficiario el sitio y forma en que pueden consultar el contrato o póliza correspondiente.”*

ARTÍCULO 39. Modificar la numeración y el contenido del artículo 108 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 129. REPORTE DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y DE LOS ESTATUTOS DE LAS COMUNIDADES ORGANIZADAS. Todos los proveedores de servicios de comunicaciones y las comunidades organizadas, deben registrar en el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones –SIUST-, o en el sistema de información integral de que trata la Ley 1341 de 2009, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus usuarios.

La obligación prevista en el presente artículo, deberá cumplirse por primera vez a más tardar el 1° de julio de 2013 teniendo en cuenta el ajuste integral de todos los contratos que debe efectuarse a la luz de las disposiciones contenidas en el presente acto administrativo.

Una vez los proveedores y las comunidades organizadas registren por primera vez sus modelos de contratos o estatutos, en adelante deberán proceder al registro de los mismos, cada vez que sufran cualquier tipo de modificación."

ARTÍCULO 40. Modificar la numeración del artículo 109 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 132. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. En ningún evento y bajo ninguna circunstancia, los proveedores de servicios de comunicaciones pueden limitar la aplicación y/o cumplimiento de las disposiciones previstas en la presente resolución a las políticas internas del proveedor. Dichas políticas no serán oponibles a los usuarios, cuando los mismos ejerzan ante los proveedores los derechos aquí consagrados."

ARTÍCULO 41. Modificar la numeración y el contenido del artículo 110 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 133. OBLIGACIÓN DE DIVULGACIÓN DEL PRESENTE RÉGIMEN. Los proveedores de servicios de comunicaciones, una vez promulgado el presente régimen, deberán asegurar la divulgación del mismo a sus usuarios.

Para tal efecto, los proveedores deberán informar de manera destacada a través de sus oficinas virtuales, esto es, en su página Web y red social, sobre la entrada en vigencia del presente régimen de protección de los derechos de los usuarios y generar una opción para que los usuarios puedan conocerlo.

Adicionalmente, los proveedores deberán incluir en la factura la siguiente información: "Señor usuario a partir del día xx de xxx del 2012, entró en vigencia la Resolución xx, por medio de la cual se modifica el régimen de protección de sus derechos, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la cual podrá consultar ingresando a nuestra página Web a través del siguiente enlace: xxxx (página Web del proveedor), o en nuestras oficinas físicas de atención al usuario".

La obligación de difusión de que trata el presente artículo, deberá realizarse de manera continua desde la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial hasta el 31 de julio de 2013.

ARTÍCULO 42. Modificar la numeración del artículo 111 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 134 SANCIONES. *El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de comunicaciones y acarreará las sanciones contempladas por la Ley.*

ARTÍCULO 43. Modificar la numeración y el contenido del artículo 112 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 135. ANEXOS: *Hacen parte integral del presente régimen los siguientes anexos: **Anexo I**, denominado "CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS TELEFONÍA, DE ACCESO A INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN" y, **Anexo II**, denominado "FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQRs A TRAVÉS DE LAS OFICINAS VIRTUALES".*

ARTÍCULO 44. Modificar la numeración y el contenido del artículo 113 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 136. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. *Los proveedores de servicios de comunicaciones deben efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las disposiciones previstas en la presente resolución.*

Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1º de octubre de 2011, salvo aquéllas obligaciones contempladas en los artículos 30, 32, 46, 53 y en el párrafo del artículo 39 de la presente resolución, las cuales deberán cumplirse a más tardar el 1º de enero de 2012, y la obligación establecida en el artículo 129 de la presente resolución, la cual deberá cumplirse a más tardar el 1º de julio de 2013. Lo dispuesto en el artículo 41 de la presente resolución deberá cumplirse a más tardar a partir del 1 de noviembre de 2012. Lo dispuesto en los artículos 90 y 91 del presente acto administrativo deberá cumplirse a más tardar para la edición del directorio telefónico del año 2013.

Las obligaciones contempladas en los artículos 105, 109, 110, 111, 115 y 116 de la presente Resolución deben cumplirse por parte de las comunidades organizadas, a partir del 1º de julio de 2013.

La presente resolución deroga la Resolución CRT 1732 de 2007 y todas sus modificaciones, es decir, las Resoluciones CRT 1764 de 2007⁴, CRT 1812 de 2008⁵, CRT 1890 de 2008⁶,

⁴ "Por la cual se modifica la Resolución CRT 1732 de 2007".

⁵ "Por la cual se modifica el artículo 111 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

⁶ "Por la cual se deroga el Anexo 3 de la Resolución CRT 087 de 1997, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 de 2007".

CRT 1940 de 2008⁷, CRT 2015 de 2008⁸, CRT 2029 de 2008⁹, CRT 2107 de 2009¹⁰, CRC 2209 de 2009¹¹, CRC 2229 de 2009¹², CRC 2258 de 2009¹³, CRC 2554 de 2010¹⁴ y Resolución CRC 2595 de 2010¹⁵, así como todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias.

ARTÍCULO 45. Modificar la denominación y el contenido del Título III de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

**"TÍTULO III.
DISPOSICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN"**

**CAPÍTULO I
TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN
AL USUARIO PARA EL SERVICIO DE TELEVISIÓN**

ARTÍCULO 105. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. *Los usuarios de servicios de televisión por suscripción o comunitaria, tienen derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos –PQR- ante los proveedores o ante las comunidades organizadas según corresponda, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente capítulo. Por su parte, los proveedores y las comunidades organizadas tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.*

Los proveedores y las comunidades organizadas deben informar a los usuarios en el texto del contrato y de los estatutos respectivamente, sobre su derecho a presentar PQRs, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.

Las peticiones, quejas y reclamos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición dispuestas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁷ "Por la cual se expide el Régimen Unificado de Reporte de Información de los operadores de telecomunicaciones a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones".

⁸ "Por la cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

⁹ "Por la cual se modifican los artículos 8.4, 41 y 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

¹⁰ "Por la cual se modifica el artículo 24 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

¹¹ "Por la cual se precisan algunas disposiciones regulatorias relativas al Reporte de Información de los actuales prestadores de servicios de TPBC y TMR".

¹² "Por lo cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

¹³ "Por la cual se modifican los artículos 22 y 23 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y los artículos 1.8 y 2.4 de la Resolución CRT 1740 de 2007".

¹⁴ "Por la cual se modifican los artículos 1º, 78, 79 y 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008".

¹⁵ "Por la cual se modifican los artículos 7, 16, 44, 55 75 y 81, se deroga el artículo 92, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 de 2007."

Cualquier conducta de los proveedores o de las comunidades organizadas que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

PARÁGRAFO PRIMERO. *Los proveedores y las comunidades organizadas deben disponer de mecanismos que garanticen la atención de las PQRs presentadas por los usuarios en el estricto orden en que fueron presentadas, sin consideración alguna de la naturaleza de estas, y adicionalmente deben llevar un registro de dicha presentación, de tal manera que los usuarios puedan verificar el respecto al Derecho de Turno.*

PARÁGRAFO SEGUNDO. *Los proveedores y las comunidades organizadas deben disponer de mecanismos de atención preferencial en la recepción de las PQRs por parte de los infantes, las personas discapacitadas, los adultos mayores y los veteranos de la fuerza pública.*

PARÁGRAFO TERCERO. *Los proveedores y las comunidades organizadas no podrán solicitar al usuario dentro del trámite de PQRs documentos que previamente le han sido requeridos, ni exigir la presentación de documentos autenticados.*

PARÁGRAFO CUARTO. *Los proveedores y las comunidades organizadas expedirán y publicarán en su página web y en un lugar visible en sus Oficinas físicas de Atención al Usuario la "Carta de Trato Digno de Atención", de que trata el artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, la cual será actualizada anualmente.*

ARTÍCULO 106. TÉRMINO PARA RESPONDER PQR. *Para efectos de responder las peticiones, las quejas y los reclamos, los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas, cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.*

Dicho término debe ser informado al usuario al momento de la presentación de la PQR, así como el derecho que tiene de acudir a la Autoridad Nacional de Televisión, ante el vencimiento de dicho término sin obtener respuesta por parte del proveedor o de la comunidad organizada.

ARTÍCULO 107. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR. *Cuando se presentan PQRs en forma verbal, basta con informar al proveedor el nombre completo del peticionario, el número de identificación y el motivo de la PQR. El proveedor del servicio de televisión por suscripción y la comunidad organizada, pueden responder de la misma manera y deben suministrar al peticionario una constancia de la presentación de la PQR.*

Las PQRs presentadas en forma escrita, deben contener por lo menos, el nombre del proveedor o la comunidad organizada al que se dirige, el nombre, identificación y dirección de correspondencia del usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

En todo caso, los usuarios deberán presentar sus PQRs en forma respetuosa, en consonancia con lo dispuesto en el principio previsto en el artículo 5º de la presente resolución.

ARTÍCULO 108. PQR Y EL PAGO. *Los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas, no pueden exigir el pago de la factura o de la cuenta de cobro, según aplique, como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs.*

Los proveedores y las comunidades organizadas no podrán suspender el servicio si existen PQRs pendientes de respuesta, siempre que éstas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas.

Lo anterior significa que si el usuario tiene alguna inconformidad con la facturación o con la cuenta de cobro, éste deberá pagar antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, las sumas que no sean objeto de su reclamación, de manera que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios; no obstante, si el usuario no presenta la PQR dentro de la fecha de pago oportuno, éste deberá pagar el monto total de la misma para que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios.

PARÁGRAFO: *El usuario del servicio de televisión por suscripción cuenta con seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de su factura para presentar peticiones o quejas asociadas con la facturación.*

ARTÍCULO 109. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO. *Los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas, deben disponer de oficinas físicas de atención al usuario para recibir, atender, tramitar y responder las PQRs.*

Los proveedores del servicio de televisión por suscripción deben disponer de estas oficinas en todas las capitales de departamento en las cuales presten los servicios a su cargo. En su defecto, los proveedores pueden suscribir acuerdos con otros proveedores de servicios de comunicaciones que puedan brindar dicha atención.

Sin perjuicio de lo anterior y con el fin de evitar el desplazamiento de los usuarios entre diferentes áreas geográficas, los proveedores deben establecer mecanismos de atención al usuario, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo, que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs en todos los municipios donde presten los servicios a su cargo. Tales mecanismos de atención al usuario, pueden establecerse de manera directa por el proveedor o a través de convenios que celebren los proveedores con sus distribuidores comerciales. En todo caso, los proveedores deberán respetar los tiempos máximos de respuesta de las PQRs, desde el momento en que las mismas son presentadas por parte de los usuarios.

Las oficinas físicas de atención al usuario de los proveedores, a través de las cuales se presentan las PQRs, deben ser claramente identificables por parte de los usuarios, de manera que no se presente confusión en relación con las oficinas dispuestas para el pago o venta de servicios.

Los proveedores y las comunidades organizadas deberán poner en conocimiento de los usuarios, la existencia y ubicación de las oficinas físicas de atención al usuario, a través de los mecanismos mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.

ARTÍCULO 110. OFICINAS VIRTUALES DE ATENCIÓN AL USUARIO. *Los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas deben asegurar el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQRs. Para tal efecto, deben disponer de oficinas virtuales de atención al usuario que permitan la presentación de PQRs por parte de los usuarios, las cuales comprenderán las opciones tecnológicas de que trata el presente artículo, tales como la página Web del proveedor y al menos una opción en una página de red social. Lo anterior, de conformidad con las siguientes reglas:*

Los proveedores y las comunidades organizadas deben disponer permanentemente de una opción para la presentación y trámite de PQRs en su sitio Web y contar con la habilitación de, al menos, una opción para la presentación de PQRs en una página de una red social. En ambos casos, los proveedores y las comunidades organizadas darán respuesta oportuna a las PQRs a través del correo electrónico suministrado al momento de la presentación de la PQR por parte del usuario, como dirección de correspondencia.

La red social deberá estar en idioma español y deberá ser la que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia, de acuerdo con la información que para el efecto el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones publique en el Informe Sectorial.

El proveedor y la comunidad organizada deberán cargar en su sitio Web el formato contenido en el Anexo II de la presente resolución. Igualmente, deberá cargar dicho formato en la página de la red social elegida, o al menos disponer de un enlace de acceso directo al formato de la página Web del proveedor desde la página de red social, garantizando los máximos niveles de seguridad y confidencialidad de la información contenida en la PQR. El proveedor deberá informar a los usuarios permanentemente a través de su página Web sobre estas opciones y divulgar al menos una vez al mes a través de medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida y su respectiva dirección.

La constancia de presentación de la PQR deberá suministrarse al usuario a través del correo electrónico suministrado como dirección de correspondencia, a más tardar al día hábil siguiente a la presentación de la PQR, sin perjuicio del término legal previsto para la atención y respuesta de las PQRs.

Los proveedores y las comunidades organizadas, según corresponda, deben garantizar los máximos niveles de seguridad en el tratamiento adecuado de los datos personales del peticionario, en la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs, de conformidad con las normas vigentes en materia de privacidad y confidencialidad de la información.

Por su parte, en las oficinas virtuales deberá advertirse en forma visible al peticionario sobre la necesaria utilización del formato para la presentación de las PQRs. La información registrada por parte de los usuarios en dicho formato no estará disponible al público, para que el proveedor o la comunidad organizada puedan garantizar la confidencialidad y privacidad.

La recepción, atención, trámite y respuesta de PQRs que se surta a través del sitio web y de la página de la red social del proveedor y de la comunidad organizada deberá observar integralmente las reglas previstas en el presente Capítulo.

Los proveedores y las comunidades organizadas deberán poner en conocimiento de los usuarios, la existencia de las oficinas virtuales referidas, a través de los mecanismos mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.

ARTÍCULO 111. LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO. *Los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas, deben poner a disposición de los usuarios un número telefónico de atención al usuario*

Los proveedores del servicio de televisión deben poner a disposición de los usuarios de este número, las veinticuatro (24) horas del día, durante los siete (7) días de la semana.

En cada factura o cuenta de cobro, según corresponda se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el proveedor reciba, atienda, tramite y responda las PQR, así como para acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y ofertas y, en general, sobre todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio. Cuando se implementen sistemas automáticos de respuesta, la opción relacionada con las QUEJAS, debe ser la primera del menú.

La información suministrada a través de dicho mecanismo, hace responsable por lo allí manifestado al proveedor y a la comunidad organizada, los cuales no podrán excusarse en el error de los funcionarios que atienden la línea y, por tanto, se obliga frente al usuario respecto de la información que suministre.

Los proveedores y las comunidades organizadas deberán poner en conocimiento de los usuarios el número telefónico correspondiente a la línea de atención al usuario, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.

En cuanto a las condiciones pactadas en forma verbal, para el servicio de televisión por suscripción, las mismas serán confirmadas por escrito al usuario que celebró el contrato en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles, a través del medio que éste elija. El usuario que celebró el contrato podrá presentar objeciones a las mismas, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su comunicación.

PARÁGRAFO: *Los proveedores y las comunidades organizadas deben mantener disponibles para consulta por parte de los usuarios, en cualquier momento, grabaciones de las diferentes PQRs presentadas por los usuarios, así como de las correspondientes respuestas dadas a éstas a través de la línea de atención al usuario, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de puesta en conocimiento al usuario de la respuesta de la PQR.*

ARTÍCULO 112. PQRs TRASLADADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL. *Los proveedores y las comunidades organizadas deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQRs que les sean trasladadas a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para tal fin por parte del Gobierno Nacional, incluidas las PQRs presentadas a través de redes sociales o medios electrónicos, las cuales serán respondidas directamente a los usuarios en su calidad de peticionarios a través del mismo medio utilizado por éstos, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado por el usuario. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

ARTÍCULO 113. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. Sin perjuicio de lo previsto en la Ley, las decisiones adoptadas por los proveedores del servicio de televisión por suscripción y por las comunidades organizadas, frente a las PQRs formuladas por los usuarios, deben contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el proveedor o la comunidad organizada para la verificación de dichos hechos, y las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya la decisión.

Adicionalmente, las decisiones respecto de las PQRs deberán ir acompañadas de los soportes que las fundamentaron la decisión y del siguiente texto: "Señor usuario, en caso que no se encuentre conforme con el sentido la decisión proferida por el proveedor del servicio de televisión por suscripción / la comunidad organizada, usted tiene derecho a acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión - ANTV, para que conozca su situación en ejercicio de sus facultades de inspección, vigilancia y control".

PARÁGRAFO: Los proveedores y las comunidades organizadas garantizarán la idoneidad de los funcionarios que atienden las oficinas físicas y virtuales, así como las líneas gratuitas de atención al usuario, desarrollando, para el efecto, actividades periódicas de capacitación y actualización sobre el presente régimen.

ARTÍCULO 114. REGISTRO DE PQRs. Los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas deben llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio idóneo, un registro debidamente actualizado de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios, en el cual se identifique de manera detallada, como mínimo, si se trata de una petición, queja o reclamo, la causal o motivo de la petición, queja o reclamo, el nombre del usuario, el número de identificación del usuario y su dirección de notificación, la fecha de presentación de la PQR, y la fecha de envío de la respuesta, cuando la misma no se haya adoptado de manera verbal, adjuntando, en todo caso, un resumen de la respuesta.

ARTÍCULO 115. DERECHO AL SEGUIMIENTO DE LAS PQRs. Los usuarios que hayan presentado peticiones, quejas o reclamos, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las peticiones, quejas y reclamos. Los proveedores y las comunidades organizadas deben establecer mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso, por lo menos, de su página Web y de la línea de atención al usuario.

ARTÍCULO 116. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. Los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas deben definir y desarrollar acciones tendientes al mejoramiento continuo de la calidad en la atención al usuario. Para ello, deben establecer indicadores para evaluar permanentemente los procesos de atención al usuario y, especialmente, la calidad en la atención que suministran a los usuarios a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario.

En todo caso, los proveedores y las comunidades organizadas deberán medir y publicar mensualmente, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, los siguientes indicadores de atención al usuario:

116.1. Para la línea de atención al usuario de que trata el artículo 111 de la presente resolución:

- a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes.
- b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que comienza a ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la línea.

Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos.

- c) El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.

116.2. Para las oficinas físicas de atención al usuario de que trata el artículo 109 de la presente resolución:

- a) El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo desde el momento en que al usuario le es asignado un turno, hasta que es atendido por uno de los funcionarios que atienden en las oficinas.

Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden en las oficinas, no sea superior a quince (15) minutos.

- b) El porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.

116.3. Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios en cada mes.

CAPÍTULO II

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN BAJO LA MODALIDAD PREPAGO

ARTÍCULO 117. NÚMERO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS. *Los proveedores del servicio de televisión bajo la modalidad prepago, deben ofrecer las veinticuatro (24) horas del día durante los siete (7) días de la semana, una línea gratuita de atención al usuario, equivalente a la línea gratuita de atención que trata el artículo 111 de la presente resolución, cuyo número debe informarse al momento de la adquisición del servicio.*

En todo caso, el usuario podrá consultar a través de dicha línea gratuita de atención el valor de las tarifas por los servicios que se brindan a través de la misma, las promociones vigentes y las instrucciones de uso, así como toda la información que éstos requieran para efectos de presentar PQRs, cuyo trámite en todo caso se regirá por las normas sobre la materia previstas por la presente resolución.

ARTÍCULO 118. INFORMACIÓN DEL SERVICIO EN LA MODALIDAD PREPAGO. *Los proveedores del servicio de televisión en la modalidad prepago deben mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, la siguiente información:*

- a. La parrilla de canales disponibles, dicha información contendrá como mínimo el nombre del canal, si es decodificado o no, el género o categoría a la cual pertenece el canal.*
- b. Término de vigencia del servicio de televisión adquirido bajo la modalidad prepago.*
- c. Condiciones y tarifas para la adquisición de servicios adicionales.*
- d. Unidad de medición del consumo.*

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO

ARTÍCULO 119. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO: *Los usuarios del servicio de televisión comunitaria, tendrán los siguientes derechos:*

- a. Producir contenidos de manera independiente para ser emitidos a través del canal de producción propia de la comunidad organizada.*
- b. Participar en la definición de los contenidos de la programación.*
- c. Recibir el servicio de televisión de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en la presente resolución.*
- d. Conocer previamente a la afiliación el valor de los aportes definidos por la comunidad organizada.*
- e. Mantener las condiciones fijadas en los estatutos de la comunidad organizada.*
- f. Estar informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación del servicio de televisión.*
- g. Ser atendido por parte de la comunidad organizada, ágilmente y con calidad cuando así lo requiera a través de los mecanismos de atención al usuario previstos en la presente Resolución.*
- h. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o reclamos ante la comunidad organizada, y además a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente a la misma.*
- i. Terminar en cualquier momento su vinculación con la comunidad organizada.*

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

ARTÍCULO 120. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA: *Los usuarios del servicio de televisión comunitaria, tendrán las siguientes obligaciones:*

- a. Conocer y cumplir los estatutos y demás reglamentos que expida la comunidad organizada.*
- b. Abstenerse de comercializar a cualquier título la señal de televisión que recibe.*
- c. Abstenerse de ceder sus derechos como asociado.*
- d. Pagar oportunamente los aportes a la comunidad organizada.*
- e. 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 con el fin de preservar la seguridad de la red y del servicio.*

ARTÍCULO 121. DEBER DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LAS COMUNIDADES ORGANIZADAS A LOS USUARIOS. *Las comunidades organizadas deben en todo momento suministrar al información clara, transparente, necesaria, veraz, simultánea y de todas manera oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca a error para que el usuario pueda tomar decisiones informadas.*

En consecuencia, las comunidades organizadas deben como mínimo cumplir las siguientes reglas:

- a. Suministrar al usuario toda la información asociada a las condiciones de prestación del servicio de televisión que ofrece, incluidos los derechos, obligaciones y los distintos aportes que debe realizar a favor de la comunidad organizada.*
- b. Entregar copia escrita al usuario de los estatutos de la comunidad organizada.*
- c. Entregar copia escrita al usuario del documento por medio del cual el usuario se afilia a la comunidad organizada.*
- d. Suministrar al usuario la información relacionada con los riesgos relativos a la red y del servicio prestado, los cuales vayan más allá de los mecanismos de seguridad que haya implementado la comunidad para evitar su ocurrencia, y sobre las acciones a cargo de los usuarios para preservar la seguridad de la red.*
- e. Mantener disponible en la página web de la comunidad organizada y en las oficinas de atención al usuario, la siguiente información:*
 - Derechos y obligaciones de los usuarios del servicio de televisión comunitaria, de acuerdo al Régimen Integral de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.*
 - Dirección y teléfono de la(s) oficina(s) de atención al usuario*
 - Número de la línea de atención al usuario.*
 - Dirección de la página web de la comunidad organizada.*
 - Nombre y dirección de la red social en la que tienen presencia la comunidad organizada.*
 - Valores de los distintos aportes de instalación, ordinarios y extraordinarios a cargo de los usuarios.*
 - Condiciones del servicio*

- Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Autoridad Nacional de Televisión.
 - Indicadores de atención al usuario de los que trata el artículo 116 de la presente Resolución.
- f. Suministrar la información dispuesta en el presente artículo a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario definidos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 122. CONTENIDO MÍNIMO DEL DOCUMENTO DE AFILIACIÓN: El documento por medio del cual el usuario se afilia a la comunidad organizada, debe contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombre e identificación de la comunidad organizada y del usuario.
- b. Dirección del domicilio de la comunidad organizada y del usuario.
- c. Fecha de la afiliación.
- d. Dirección de prestación del servicio
- e. Valor de los aportes ordinarios a pagar por parte del usuario.
- f. Manifestación expresa del usuario de someterse a los estatutos de la comunidad.

ARTÍCULO 123. CONTENIDO LOS ESTATUTOS. Dentro de los estatutos de la comunidad organizada se deberá incluir la siguiente información:

- a. Valor de los aportes a realizar por parte de los usuarios y la periodicidad de los mismos.
- b. Derechos del usuario en relación con la prestación del servicio de televisión comunitaria.
- c. Obligaciones del usuario en relación con la prestación del servicio de televisión comunitaria.
- d. Condiciones del servicio de televisión que se presta.
- e. Condiciones para dar por terminada la afiliación por parte del usuario a la comunidad organizada.
- f. Trámite de peticiones, quejas y reclamos.
- g. Mecanismos de atención al usuario.
- h. Área de cubrimiento del servicio.
- i. Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio del usuario, cuando este se encuentre dentro del área de cubrimiento de la comunidad organizada.

CAPÍTULO IV OTRAS DISPOSICIONES FRENTE AL SERVICIO DE TELEVISIÓN

ARTÍCULO 124. CONDICIONES DE ACCESO A TELEVISIÓN RADIODIFUNDIRA. El proveedor del servicio de televisión cerrada y la comunidad organizada se encuentran obligados a informar a los usuarios, sobre el derecho que tienen a acceder a los canales de televisión abierta radiodifundida, y la forma en que pueden hacerlo.

ARTÍCULO 125. SUPRESIÓN DE CANALES. En los contratos de prestación del servicio de televisión por suscripción, se deberá incluir una cláusula en la que se indique si el plan contratado es general o caracterizado por algún canal o canales o género de canales.

Si el usuario elige un plan caracterizado por algún canal o canales o género de canales, y el proveedor introduce cambios en la parilla de programación que impliquen variar dicho plan,

el usuario podrá dar por terminado el contrato en los términos del artículo 15 de la presente resolución.”

ARTÍCULO 46. Adicionar el artículo 130 a la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 130. REPARACIÓN DE DAÑOS. *El proveedor de servicios de comunicaciones responderá por los daños materiales que ocasione directamente o a través de sus subcontratistas, en el domicilio del usuario, con ocasión de la instalación del servicio. El trámite para obtener la reparación de los mismos se podrá adelantar a través de los trámites de peticiones, quejas, reclamos o recursos establecidos en la presente resolución.*

ARTÍCULO 47. Adicionar el artículo 131 a la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 131. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR EL SERVICIO. *Cuando en razón del traslado del domicilio del usuario no sea posible por razones técnicas continuar suministrando el servicio de comunicaciones contratado en el nuevo domicilio del usuario, se producirá la terminación del contrato, en los términos del artículo 66 de la presente Resolución.*

No obstante, el proveedor podrá autorizar la cesión del contrato, en los términos del artículo 35 de la presente Resolución”

ARTÍCULO 48. Modificar el Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará así:

"ANEXO I

CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA, DE ACCESO A INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

1. Condiciones para la determinación de la compensación

Cuando se presente una falta de disponibilidad del servicio, independientemente de si el usuario reportó dicha falta o solicitó la compensación correspondiente, los proveedores de los servicios de telefonía, acceso a Internet y televisión por suscripción deberán determinar si hay lugar o no a la compensación de que trata el artículo 33 de la presente resolución, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al proveedor, entre las cuales, independientemente de la modalidad de pago del usuario, se consideran las siguientes:

- i. Desconexión del servicio sin justa causa, por parte del proveedor, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo periodo de facturación.*
- ii. Bloqueo sin justa causa, por parte del proveedor, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer del servicio, por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo periodo de facturación.*

- iii. *Falta de disponibilidad del servicio por fallas técnicas, en las que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a cuarenta y ocho (48) horas luego de detectarse la interrupción. Se exceptúan 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 proveedor, 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 proveedor.*
- v. *Las demás causales previstas de manera expresa en los artículos 32, 94 y 95 de la presente resolución.*

El tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que ésta se presente y hasta el momento en que se restablece el servicio.

En caso de que se determine que procede la compensación, el proveedor deberá precisar el valor de ésta y la manera en la que le será entregada al usuario.

El proveedor deberá informar al usuario sobre la alternativa que éste tiene de optar por la compensación o dar por terminado el contrato, en este último caso, sin que por ello haya lugar al pago de las sumas asociadas a una cláusula de permanencia mínima, cuando se hubiese pactado dicha cláusula.

El proveedor deberá realizar la compensación al usuario dentro del siguiente periodo de facturación para los usuarios bajo la modalidad de pospago y dentro de los treinta (30) días calendarios para los usuarios bajo la modalidad de prepago, contados a partir de la determinación de la compensación por parte del proveedor de redes y servicio de telecomunicaciones, la cual deberá efectuarse en el periodo de facturación siguiente.

2. Determinación del valor de la compensación

Una vez el proveedor constata que la falta de disponibilidad del servicio fue ocasionada por causas imputables al proveedor y en los casos que el usuario opte por la compensación, el proveedor deberá proceder a la compensación por falta de disponibilidad del servicio, 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 del doble del dinero, que resulte de multiplicar el número de días en que no estuvo disponible el servicio por el valor diario del plan tarifario mensual al que está suscrito el usuario. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación al momento que se determina el derecho del usuario a la compensación, y para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula, así:*

$$\text{Compensación} = 2 \times \left(\frac{VMpt}{30} \times Dnd \right)$$

Donde:

$VMpt$ = Valor mensual del plan tarifario al que esta suscrito el usuario al momento de la interrupción del servicio.

Dnd = Número de días en que no estuvo disponible el servicio. Toda fracción de días se redondeará a un día.

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 del doble de la capacidad de comunicación que resulte de multiplicar el numero de días en que no estuvo disponible el servicio por el valor promedio diario del total de capacidades mensuales de comunicación adquiridas por el usuario en los tres (3) meses previos al momento en que ocurrió la falta de disponibilidad del servicio, para lo cual el proveedor deberá utilizar la siguiente fórmula :

$$\text{Compensación} = 2 \times \left(\frac{VPC}{30} \times Dnd \right)$$

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 tres (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 tres (3) meses antes de presentarse la interrupción del servicio, el VPC corresponderá al monto total de las recargas realizadas en los treinta (30) días previos.

Dnd = Número de días en que no estuvo disponible el servicio. Toda fracción de días se redondeará a un día.

ARTÍCULO 49. Modificar el Anexo II de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará así:

"ANEXO II

FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQR A TRAVÉS DE OFICINAS VIRTUALES

Para efectos de recibir y tramitar las PQRs de sus usuarios, los proveedores de servicios de comunicaciones a través de las oficinas virtuales, deben cargar tanto en la página web como en la red social correspondiente, el siguiente formato para su diligenciamiento en

línea por parte de los usuarios peticionarios o recurrentes, en concordancia con la información mínima dispuesta en los artículos 43 y 110 de la presente resolución:

El proveedor deberá mantener disponible para consulta del usuario, en el mismo enlace del formato, las definiciones de peticiones, quejas, reclamos o recursos –PQRs-, previstas en la presente resolución.

<i>Nombre empresa a la que va dirigida la petición*</i>	<i>Campo pre-diligenciado por el proveedor.</i>
<i>Petición / Queja o Reclamo/ Recurso*</i>	<i>Lista de selección con las siguientes alternativas:</i> - <i>Petición</i> - <i>Queja o Reclamo</i> - <i>Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- (sólo para el caso de los servicios de telefonía y acceso a Internet)</i>
<i>Nombre del peticionario o recurrente*</i>	
<i>Apellidos del peticionario o recurrente*</i>	
<i>Tipo documento de identidad*</i>	<i>Lista de selección con las siguientes alternativas:</i> - <i>Cédula de Ciudadanía</i> - <i>Cédula de Extranjería</i> - <i>NIT</i> - <i>Pasaporte</i>
<i>No. Documento de identidad*</i>	
<i>Dirección de notificación del peticionario o recurrente*</i> <i>(Correo electrónico obligatorio)</i> <i>Opcional número de teléfono de contacto del peticionario o recurrente</i>	
<i>Objeto de la petición, solicitud o recurso*</i>	
<i>Hechos en que se fundamenta la petición, solicitud o recurso*</i>	
<i>Documentos anexos (pruebas que desee aportar el peticionario o recurrente)</i>	

** Campos obligatorios de diligenciamiento."*

ARTÍCULO 50. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga los Capítulos II y III del Acuerdo CNTV 011 de 2006, así como todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CGT/GVI