

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **4 2 9 5** DE 2013

"Por la cual se modifican los artículos 11, 37, 39, 44 y 53 de 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

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 citado artículo, 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 el artículo 10 de la Ley 1341 de 2009, reconoce la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, como un servicio público bajo la titularidad del Estado, el cual se habilita de manera general.

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 el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, establece como principio orientador la prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y en tal sentido se indica que el Estado y en general todos los agentes del sector de las TIC deben colaborar, dentro del marco de sus obligaciones, para priorizar el acceso y uso a las TIC en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en la conectividad, la educación, los contenidos y la competitividad.

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 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.

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 régimen de protección al usuario de los servicios de comunicaciones.

Que como resultado de las mesas intersectoriales y del acercamiento con los proveedores y los usuarios, la Comisión evidenció la necesidad de adecuar las medidas dispuestas en la Resolución CRC 3066 de 2011, entre otros aspectos, respecto de la operación móvil virtual y los mecanismos de atención al usuario.

Que en el mes de noviembre de 2012 fue publicada la propuesta de resolución por medio de la cual se presentaron las modificaciones a la Resolución CRC 3066 de 2011. Con ocasión de dicha publicación, el sector allegó múltiples comentarios, en los cuales esta Entidad pudo evidenciar la necesidad de reformular el proyecto en el sentido de llevar a cabo no sólo una actualización normativa, sino adelantar una revisión integral del Régimen de Protección de Usuarios de Comunicaciones, con el objeto de atender debidamente las inquietudes de los usuarios, las Entidades de Control, los gremios y los operadores de servicios de comunicaciones, de manera que se identifiquen las medidas necesarias orientadas a lograr un régimen simple, claro, transparente de fácil implementación y aplicación, acorde con los principios de protección al usuario y promoción de la inversión.

Que en el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, se encuentran definidas las condiciones en las que se debe ofrecer y suministrar el servicio de roaming internacional a los

usuarios de telefonía móvil, en especial, las obligaciones de información previa activación y uso del este servicio.

Que atendiendo a las distintas quejas allegadas por los usuarios en relación con la prestación del servicio de Roaming Internacional, y como resultado de un trabajo conjunto por parte de la CRC con la Superintendencia de Industria y Comercio, se evidenció la necesidad de reforzar las medidas dispuestas en el citado artículo 37, con el fin de fortalecer y generar claridad en relación con los deberes de información respecto del servicio de Roaming Internacional en cabeza de los proveedores de servicios de comunicaciones móviles para el adecuado ejercicio de los derechos por parte de los usuarios.

Que el numeral 11.9 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, dispone como mecanismos de atención al usuario, las oficinas físicas, las oficinas virtuales (la página web del proveedor y la página de red social), las líneas gratuitas y el código 85432 para el envío de la palabra "QUEJA" por parte de los usuarios.

Que con ocasión del estudio denominado "*Condiciones Regulatorias y de Mercado de la Operación Móvil Virtual*", se señaló que los operadores móviles virtuales, al no contar con asignación de espectro radioeléctrico para prestar el servicio de telefonía móvil (voz y datos), ni con el total de la infraestructura necesaria para su prestación, deben recurrir a los operadores de redes móviles para efectuar dicha provisión del servicio. Igualmente resaltó que la operación móvil virtual brinda productos innovadores para necesidades específicas de segmentos de la población.

Que en ese contexto, se identifica que la operación móvil virtual tiene características que hacen diferenciable su gestión respecto de los otros operadores móviles. En línea con esto, mediante comunicaciones¹ allegadas a esta Entidad, distintos proveedores de operación móvil virtual manifestaron que atendiendo al funcionamiento de su modelo de negocio orientado a nichos, en el cual adicionalmente, casi todas las operaciones se llevan a cabo por medios virtuales, la operación móvil virtual presenta dificultades frente al cumplimiento de la obligación de adecuar y mantener oficinas físicas de atención al usuario, dada su realidad técnica y operativa.

Que en atención a lo anterior, y considerando la realidad técnica y operativa de la provisión de servicios por parte de los operadores móviles virtuales, específicamente atendiendo a que los usuarios de estos servicios acuden ante su proveedor a través de mecanismos virtuales, lo cual se evidencia en que el promedio de uso de las oficinas físicas de atención al usuario es de 2.1 usuarios por mes; y en aras de incentivar la operación móvil virtual, esta Entidad establecerá medidas particulares para dichos operadores, frente a sus mecanismos obligatorios de atención al usuario, eliminando la obligación de contar con oficinas físicas de atención al usuario en cada capital de departamento.

Que al respecto, resulta pertinente aclarar que tal y como lo ha reconocido ampliamente la jurisprudencia colombiana, el principio de igualdad implica dar un trato igual a lo igual y un trato diferenciado a lo que es desigual, en este sentido la H. Corte Constitucional manifestó, mediante Sentencia C 094 de 1993 que "*La igualdad exige el mismo trato para los entes y hechos que se encuentren cobijados bajo una misma hipótesis y una distinta regulación respecto de los que presentan características desiguales, bien por las condiciones en medio de las cuales actúan, ya por las circunstancias particulares que los afectan, pues unas u otras hacen imperativo que, con base en criterios proporcionales de aquéllas, el Estado procure el equilibrio*"

Es así como el trato que mediante esta Regulación se otorgará a los operadores móviles virtuales, no constituye violatorio del principio de igualdad, atendiendo a que tal y como lo ha reconocido la H. Corte Constitucional, "*en principio se debe dar igual trato a las personas que se encuentren en similar situación, pero que se puede dar un trato desigual o diferente siempre y cuando se encuentre una explicación razonable para realizar la diferenciación.*"²

Que por lo anterior, la CRC en aras de incentivar la operación móvil virtual y reconociendo la realidad técnica y operativa de la misma, modificará el Régimen Integral de Protección de los

¹ Radicadas internamente bajo los números 201232065 y 201233540

² H. Corte Constitucional. Sentencia C - 296 de 2012. M.P. Doctor Juan Carlos Henao Pérez.

Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en el sentido de establecer reglas particulares de atención al usuario para los proveedores de servicios móviles virtuales, en tanto no se comprometen el ejercicio de los derechos de los usuarios.

Que, por otra parte el parágrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, estableció que los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil deberán disponer de una opción para el envío de mensajes cortos de texto –SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra "QUEJA" establecido por cada proveedor, a través del cual el usuario manifiesta su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo.

Que mediante la Resolución CRC 3997 de 2012, la CRC, en su función de administrador del Plan Nacional de Numeración, asignó el código corto 85432 como código único para el envío de la palabra "QUEJA" por parte de los usuarios del servicio de telefonía móvil que quieran que su proveedor los contacte para presentar una queja o reclamo.

Que es pertinente divulgar, incentivar y garantizar el uso del mecanismo de atención establecido en el parágrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011 dado que corresponde a una facilidad que le permite al usuario, de manera eficiente, informar al proveedor de telefonía móvil la intención de presentar una queja, de tal manera que el proveedor destine y programe una atención personalizada para el usuario.

Que es necesario complementar las condiciones en que los proveedores de telefonía móvil deben suministrar la atención a través del mecanismo establecido en el parágrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, especialmente en lo referente a la expectativa del usuario de ser contactado por el proveedor y a la oportunidad con la que el proveedor se comunica con el usuario para conocer el detalle de la queja.

Que en el periodo comprendido del 8 de noviembre al 7 de diciembre 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 de lo dispuesto en el Decreto 2897 de 2010, esta Comisión una vez efectuado el cuestionario expedido por la SIC mediante Resolución SIC 44649 de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo restringen indebidamente la libre competencia, encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas. En consecuencia, de conformidad con el artículo 6º del Decreto 2897 de 2010, no fue necesario poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio con anterioridad a su expedición.

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. 879 del 08 de julio de 2013 y, posteriormente, presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el 16 de julio de 2013.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. 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 y virtuales de atención al usuario, y las líneas gratuitas de atención al usuario.

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)

PARAGRÁFO: Los operadores móviles virtuales, por la naturaleza de su operación, deberán brindar la respectiva información a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, excepto las oficinas físicas."

ARTÍCULO 2. Adicionar un numeral 11.11 al artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"11.11. Los proveedores del servicio de telefonía móvil deberán informar a sus usuarios sobre la posibilidad que tienen del envío de un mensaje corto de texto SMS al código 85432 con la palabra "QUEJA" con el fin de que el proveedor los contacte a más tardar al siguiente día calendario para que el usuario pueda presentar una queja o reclamo.

Para tal efecto, el proveedor deberá informarle al usuario de dicha posibilidad mediante los mecanismos que para ello tenga establecido. Adicionalmente, el proveedor deberá enviar a cada usuario, una (1) vez al mes hasta diciembre de 2013, y posteriormente al menos una vez cada tres (3) meses, un mensaje corto de texto con el siguiente texto:

"Para presentar una queja a su operador envíe gratis al 85432 un mensaje con la palabra QUEJA. Att. Comisión de Regulación de Comunicaciones."

ARTÍCULO 3. 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 Deber de información sobre la utilización del servicio. *Suministrar a los usuarios información clara, oportuna, completa, que no induzca a error y de manera gratuita, acerca de las reglas que aplican para la utilización del servicio de Roaming Internacional, para que el usuario, al viajar 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 Deber de información sobre activación y desactivación del servicio. *Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, información sobre el procedimiento de activación y desactivación del servicio de Roaming Internacional y las tarifas máximas aplicables a este servicio en pesos colombianos.*

37.3 Información disponible sobre tarifas. *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 precio máximo en pesos 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 (los precios han de ser presentados en Megabytes aunque se facture por Kilobytes).*
- d. Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.*
- e. Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.*
- f. Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usuario.*

aj

37.4 Activación del servicio. *Sólo activar los servicios de Roaming Internacional, si existe solicitud previa y expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario. Así, cada vez que el usuario requiera que el proveedor le active este servicio presentará la respectiva solicitud, en la cual elegirá libremente el tiempo que durará la activación del servicio y el límite de gasto del mismo, pudiendo, de manera expresa y en acto separado, aceptar planes sin límite de gasto. El proveedor deberá informar al usuario la posibilidad que tiene de elegir dichos límites, en términos de tiempo de activación como de gasto.*

Del mismo modo, el usuario podrá elegir si desea que el servicio le sea activado de manera permanente o si prefiere activarlo cada vez que así lo requiera.

En todo caso, el usuario podrá modificar en cualquier momento a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, el límite de gasto de dicho servicio y el tiempo de activación, aun cuando el usuario haya activado el servicio de roaming internacional de manera permanente.

37.5 Desactivación del servicio. *Proceder con la desactivación del servicio de Roaming Internacional, una vez vencido el tiempo de activación o el límite de gasto escogido por el usuario - lo que ocurra primero - 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.*

37.6 Información durante el uso del servicio. *Enviar al usuario, posterior a la activación del servicio de roaming internacional y en todo caso al momento del registro del abonado en la red visitada o redes visitadas, a través de mensaje corto de texto -SMS- gratuito, información respecto del precio máximo que se genera 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, si estos cargos aplican.*

En el 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 (los precios han de ser presentados en Megabytes aunque se facture por Kilobytes).*
- d. *Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.*
- e. *Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.*
- f. *Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usuario*

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, y el límite de consumo acorde con el plan contratado por el usuario.

37.7 Control de consumo general. *Informar el límite de gasto en el servicio de roaming internacional para facilitar al usuario a gestionar el consumo asociado a dicho servicio, y enviarle alertas cuando el uso de este servicio llegue al ochenta por ciento (80%) del límite elegido por el usuario en la solicitud, sin perjuicio de que los proveedores puedan ofrecer planes ilimitados por día. Para tal fin, el proveedor enviará un mensaje corto de texto, SMS, con el siguiente contenido:*

"Sr Usuario está llegando al límite de gasto en el servicio de roaming internacional".

37.8 Control de consumo diario. Durante el tiempo de prestación del servicio de roaming internacional, el proveedor deberá diariamente enviar al usuario un mensaje corto de texto –SMS- en el cual le informe el consumo en pesos colombianos discriminado de voz y datos, y el saldo disponible cuando éste aplique.

37.9 Información factura. 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 (minutos en caso de voz, mensajes y/o kilobytes).
- d. Unidades de consumo del servicio utilizado (minutos en caso de voz, mensajes y/o kilobytes).
- e. Valor generado por cada servicio utilizado incluyendo todos los costos e impuestos.
- f. Total por todos los servicios en pesos colombianos.

La obligación de que trata este artículo, deberá ser cumplida por los proveedores a partir del 1 de noviembre de 2013."

ARTÍCULO 4. Modificar el parágrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"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 y máximo dentro de los cinco (5) minutos siguientes, 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, así: "<Nombre del proveedor> ha recibido su solicitud de atención, lo llamaremos a más tardar dentro del día calendario siguiente para conocer el detalle de su queja".

La obligación de que trata este literal, deberá ser cumplida por los proveedores a partir del 1 de noviembre de 2013."

- b. A más tardar el día calendario siguiente 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 contabilizarse el término dispuesto en el artículo 40 de la presente Resolución para responder dicha queja.
- c. En caso que el usuario que solicita atención, luego de al menos tres (3) intentos, no responda la llamada del proveedor, realizados en intervalos de tiempo no menores a treinta (30) minutos, el proveedor deberá informar al usuario tal situación, a través del buzón de mensajes de voz o de mensajes de texto, y dará por cerrada la solicitud de atención del usuario."

ARTÍCULO 5. Adicionar un parágrafo al artículo 44 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 44. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben disponer de oficinas físicas de atención al usuario para recibir, atender, tramitar y responder las PQRs 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, 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 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.

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

ARTÍCULO 6. 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, los proveedores de telefonía móvil deberán medir mensualmente los siguientes indicadores:

- 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 antes de finalizado el día calendario siguiente a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA".
- b. El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se envió el mensaje corto de texto -SMS- de respuesta antes de transcurridos cinco (5) minutos posteriores a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA"."

ARTÍCULO 7. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga aquellas disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

14 AGO 2013

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



DIEGO MOLANO VEGA
Presidente



CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo

Proyecto: 11000-2-3

S.C. 16/07/13 Acta 289

C.C. 08/07/13 Acta 879

Revisado por: María del Pilar Torres – Coordinadora de Regulación de Protección al Usuario
Elaborado por: Camila Gutiérrez Torres – Líder del proyecto.