

## Guía de bolsillo para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

Sabemos que tienes dudas sobre tus servicios de telecomunicaciones, en este documento responderemos a tus inquietudes y te mostraremos como ejercer tus derechos.

### Recuerda que:

1. Tienes derecho a recibir los servicios de telecomunicaciones con la calidad que contrataste, puedes dirigirte a los canales de atención del operador para solucionar inconvenientes con tus servicios de telefonía, internet y televisión.
2. Todos los trámites ante los operadores de telecomunicaciones los puedes hacer a través de la línea telefónica, página web, redes sociales y oficina física. Tu operador podrá migrar a un canal de atención digital como mensajería instantánea, chat, o aplicación. Siempre te debe informar sobre estos procesos, si tienes dudas, puedes acudir a sus líneas de atención.
3. Es probable que durante la pandemia por el COVID-19 presentes baja calidad de tu servicio de internet, te invitamos a tener paciencia y a priorizar tus actividades en la red.

### Con las reglas claras siempre estaremos #ComunicadosComoEs

1. Estás en tu casa mientras llueve, no te sirve el teléfono para pedir el domicilio, intentas pedirlo por alguna aplicación desde tu celular y no tiene wifi, así que ¿no sabes qué hacer?
2. Debes saber que: si tus servicios no están funcionando de manera óptima (intermitente o nulo), lo primero que debes hacer es comunicarte con tu operador para que te ayude a resolver el inconveniente. En caso de que las fallas sean constantes y no se resuelvan tienes derecho a finalizar tu contrato.  
**Conoce más en [www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario](http://www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario) o escríbenos en redes sociales con el hashtag o etiqueta #ComunicadosComoEs .**

Guía de bolsillo para los usuarios de los servicios de comunicaciones	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 1 de 3</b>	
	Actualizado: 09/02/2022	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 00/00/0000 Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			

- ¿Quieres cancelar tu contrato y no sabes por cual medio de atención debes hacerlo?, así que decides llamar a tu operador para realizar el proceso. Luego de varios minutos en la línea después de responder muchas preguntas te dicen que debes dirigirte a una oficina a realizar este trámite.

Debes saber que: si eres el titular del contrato, puedes cancelar tus servicios en cualquier momento del mes, a través de cualquier medio de atención y el proceso debe terminar por el canal que se inició. Recuerda que, si tu operador migra la atención de cancelación a un medio tecnológico como chat, aplicación o página web, él te debe informar con antelación para que puedas realizar este proceso. En todo caso siempre podrás acudir a la línea telefónica.

Tienes derecho a elegir el operador y servicio que quieras. **Conoce más en [www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario](http://www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario) o escríbenos en redes sociales con el hashtag o etiqueta #ComunicadosComoEs.**

- Adquiriste una promoción para navegar sin restricciones, de repente te quedas sin datos y contabas con 3 días de promoción adicionales.

Debes saber que: los operadores deben cumplir con las promociones y ofertas pactadas, cuando tengas inconvenientes comunícate la línea de atención o cualquier medio tecnológico disponible. Expone tu caso y solicita que se cumpla con lo pactado. **Conoce más en [www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario](http://www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario) o escríbenos en redes sociales con el hashtag o etiqueta #ComunicadosComoEs.**

- Tienes una queja sobre cómo te brinda el servicio tu operador y ¿no sabes a quien acudir?

Debes saber que: cuando tengas un problema con tus servicios, la facturación o la atención que te brinda tu operador, primero debes comunicarte con él desde cualquier medio de atención, por el canal que escojas siempre te deben entregar un Código Único Numérico (CUN 16 dígitos) para que puedas consultar el proceso de tu queja. Si la respuesta no es satisfactoria, puedes solicitar a tu operador con el CUN un **Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación**. Si el operador sigue en su posición, la Super Intendencia de

Industria y Comercio resolverá tu caso. Recuerda siempre tener el CUN de tu queja a mano. **Conoce más en [www.crcom.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario](http://www.crcom.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario) o escríbenos en redes sociales con el hashtag o etiqueta **#ComunicadosComoEs**.**

---

Guía de bolsillo para los usuarios de los servicios de comunicaciones	Cód. Proyecto: 0000-0-00	<b>Página 3 de 3</b>	
	Actualizado: 09/02/2022	Revisado por: Mariana Sarmiento Argüello	Fecha revisión: 00/00/0000 Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 23/01/2019			