

Guía bolsillodebena sãka usuariorad'e chi servicio telecomunicación-nad'e

kãwua panuma buchi duda baraɓu nãu servicio chi telecomunicaciones nad'e, nãu documentod'eba jaradaima buchia wid'i kuriabu maɓae unu bid'aima sakã widiie buchi derechoãra.

Kud'e beɓa nãu:

1. Buchi derecho uruɓua nãu servicio chi telecomunicación reciɓi ita chi calidad contratad'abaera, buchi chi canal'da waibua chi atención deawera chi operadorba buchima solución miada kubu deai ita chi internet, chi telefonía maude televisión ɓara.
2. Jõma chi tramite operador chi telecomunicación nad'e ɓuachia wuaibuna teléfono d'eba, pagina web deɓa,chi redes sociales radeɓa maude oficinad'a dõtoburu. buchi operador waibuma chi canal'da mamareba ɓed'eayua, chat maude aplicación deɓa. Buchia joma jarabeyua nãu procesorad'e, widi kuria bubura chi líneas de atencionda iuyua.
3. probable ɓua nãu pandemia tãede chi covid 19 ɓa edá unubiie chi calidad buchi servicio internetd'e maud'eba iud'aima buchi paciencia kakua maude priorizad'ayua chi actividad red d'e.

Chi reglas clarasd'eba daiba ɓed'ea panaima sakã ɓasí saka ɓai

1. Buchi d'e d'are bú kuche kuɓúmisa, buchi ma servime chi teléfono domicilio widiyua, buchia intenta bú wid'iyua aplicación buchi celular d'eba mabae wifi waebu, jambaeɓmabae bú kawuamea d'id'isi?
Buchia kãwuai nãu: buchi servicio poyá funciona webura óptimad'e (intermitente waebura nulo), nã buchi comunicayua chi buchi operadõrna ome buchi ma júa dead'ayua resolvei ita chi inconveniente. Nãa kubud'e chi fallas ara pichia d'eabera maɓae rosolbed'a mebura buchi derecho barabua finalizai ita chi contrato. [Linead'e unuse aurre naud'e www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario](http://www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario) maka waebura

Guía de Bolsillo para los usuarios de los servicios de comunicaciones traducida a la lengua Emberá.		Página 1 de 3	
Elaborado por Lina Marcela Tobón	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			

buse chi redes socialesnama chi hashtag maebura etiqueta #comunicadoscomoos(#bed'easid'ausakabai).

- ¿Chi contrato cancela kuria bukã mabae ad'uaka sãu medio de atenciond'eba wauyu?, mabae buata iuyu chi operador wauyua chi proceso. Mañae varios minutos böd'a kãre chi aribia wid'i bukãkua buma jarasid'au oficinad'a buru wayu nãu tramite kãkua

Buchia kãwuai nãu: buchi chi titularbura chi contratod'e, buchia cancelaibuma buchi serviciora cualquier momentod'e jedakõ ewarid'e, bari ad'uau mediodeba de atención chi proceso terminayua canaldeba chi inicio. Kud'e beba nãu, buchi operador migrapeda chi atención cancelaibaeta chi medio d'a tecnolõgico chi chat kã, aplicaciõn waebura chi pãgina web, jauba jarayua naed'ed'a buchi ma realizayua chi nau proceso. Jad'amira buchia acud'iiebuma chi lãnea telefonicãma.

Buchi derecho barabua jurui ita chi operador maud'e chi servicio kuriaru. unuse aurre naud'e www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario maka waebura buse chi redes socialesnama chi hashtag maeburaetiqueta #comunicadoscomoos(#bed'easid'ausakabai).

- adquirisme ßua chi promociõn navekãi ita restricciones mae, kawua wed'e datos mae besii mabae promociõn umad'a ombea d'ea ped'ad'a adiconalesnã.

Buchia kawuai nãu: chi operadornaaba cumpliyua chi promocionna maud'e chi ofertara jara ped'ad'a, buchi inconveniente ßara bera nau lãnea d'a iukuas chi lãnea de atenciond'a maka maebura chi cualquier medio tecnologicod'a disponible bema. Jaras saabesi mabae sollicitas cumplidamera chi jara ped'ad'a. Unuse aurre naud'e www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion-usuario maka waebura buse chi redes socialesnama chi hashtag maebura etiqueta #comunicadoscomoos(#bed'easid'ausakabai).

- Buaka queja urubuka saa brinda panu chi servicio bũ operadorba mañae ÷adua kaima akuyu?

Buchia kãwuai nãu: bu problema uruberud'e bũ servicio ome, chi facturabud'aud'e chi atención dea awakubu bu operadorba, naa bu bed'eayua ichi ome cualquier medio de atenciond'eba, chi canal ñua kuriaru ñare d'ea d'ayua código ñu baeta ñuru (CUN 16 digitora) nauba akuyua chi bu proceso queja wid'i awa kubu. Mau ma bude bi:i waebubura, buchia wid'iiebua buchi operadorma chi inaba CUN ba chi **recurso de reposicion inad'e subsidio d'e apelación d'e**. Mabaie chi operador ichi posiciond'e kobera, chi super intendencia de industria y comercioña júa d'ayua chi bua caso. Kude uruñoaba uruboi chi CUN quejadebenã ara juade.

unuse aurre naud'e [#www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion_usuario_maka_waebura_buse_chi_redes_socialesnama_chi_hashtag_mae_bura_etiqueta_#comunicadoscomoies](http://www.crcm.gov.co/es/pagina/regimen-proteccion_usuario_maka_waebura_buse_chi_redes_socialesnama_chi_hashtag_mae_bura_etiqueta_#comunicadoscomoies)(#bed'easid'ausakañai).

Guía de Bolsillo para los usuarios de los servicios de comunicaciones traducida a la lengua Emberá.		Página 3 de 3	
Elaborado por Lina Marcela Tobón	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			