

Nuevo Régimen  
de Protección al  
Usuario



Estrategia de  
Participación

**CRC**

Comisión de Regulación  
de Comunicaciones

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Bienvenidos



# Agenda

AGENDA

OBJETIVO

PLATAFORMA  
DE  
PARTICIPACIÓN

MESA DE  
TRABAJO

PARTICIPACIÓN  
REGIONES



# 1. Objetivo

Dar a conocer las distintas medidas propuestas para el nuevo régimen de protección de los derechos de los usuarios a través de diferentes líneas de acción, virtuales y presenciales, y encontrar consenso a través de las distintas opiniones de los interesados, para construir un nuevo marco regulatorio que atienda las necesidades dinámicas de los usuarios y del sector.





## 2. Plataforma de participación WEB

Primer paso: [www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co)

Segundo paso: Click Usuarios TIC

The screenshot shows the homepage of the Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). The header includes the CRC logo, the slogan 'COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES [CO]', the URL 'https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio', and the 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS' logo with the tagline 'PAZ EQUIDAD EDUCACION'. A navigation menu contains links for 'La CRC', 'Usuarios TIC', 'Industria', 'Atención al ciudadano', 'Prensa', 'Notificaciones', 'PQRS ante la CRC', 'Niños CRC', and 'Transparencia'. The 'Usuarios TIC' link is circled in red. The main content area features a large image of a woman working at a computer and a sidebar with three buttons: 'USUARIOS TIC' (circled in red), 'INDUSTRIA', and 'LA CRC'. A 'Modificación Agenda Regulatoria 2016-2017' section is also visible.



## 2. Plataforma de participación WEB

Comisión de Regulación de Comunicaciones REPÚBLICA DE COLOMBIA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Buscar...

Lenguaje Español

Inicio / Usuario

Participa en la plataforma de construcción del nuevo régimen de protección de los derechos de los usuarios

Participa en los proyectos regulatorios de la CRC

Conoce tus derechos

Conoce sobre la calidad de los servicios

Presenta una petición, queja o reclamo ante tu operador

Compara los planes entre operadores

Conoce si tu teléfono funciona en Colombia (homologados)

¿Quieres dejar de recibir mensajes de texto no deseados?

¿Qué hacer si te robaron tu celular?

TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



## 2. Plataforma de participación WEB



### Ámbito de aplicación



Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones

Correo electrónico

Comentarios sobre la propuesta - Disposiciones generales - Ámbito de aplicación

¿Desde qué Ciudad/Municipio está participando?

Enviar

Recuerda expandir el cuadro de opiniones para escribir mejor tus comentarios.

[Consulta los artículos relacionados con la temática de Ámbito de Aplicación. Haz clic en cada artículo para expandirlo:](#)

#### Artículo 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en la presente Resolución como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, datos móviles y fijos y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo.

Este régimen es aplicable a los planes corporativos salvo cuando las partes negocien las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones técnicas.



## 3. Mesas de Trabajo

### 3.1. CONVOCATORIA

A través de la página web se convoca presentando la agenda de trabajo, indicando fecha de recibo de intervenciones y de información relacionada para ser publicada o tenida en cuenta por la CRC

- Principios y Ámbito de Aplicación: 2 de junio
- Contratación: 8 de junio
- Prestación del Servicio: 15 de junio
- Mecanismos de Control de Consumo: 29 de junio
- Medios de Atención: 13 de julio
- TV Comunitaria: 27 de julio
- Estrategia de Divulgación: 10 de agosto



## 3. Mesas de Trabajo

### 3.2. RECEPCIÓN:

A continuación se informan las fechas de recepción de información de los interesados para cada una de las mesas.

- Principios y Ámbito de Aplicación: 6 de junio
- Contratación: 13 de junio
- Prestación del Servicio: 24 de junio
- Mecanismos de Control de Consumo: 8 de julio
- Medios de Atención: 22 de julio
- TV Comunitaria: 5 de agosto
- Estrategia de Divulgación: 19 de agosto



## 3. Mesas de Trabajo

### 3.3. MESA:

Se desarrollaran con la siguiente agenda:

- a. Presentación CRC
- b. Trabajo en sub-temas
- c. Presentación resultados por los asistentes
- d. Cierre y conclusiones

- Principios y Ámbito de Aplicación: 8 de junio
- Contratación: 15 de junio
- Prestación del Servicio: 29 de junio
- Mecanismos de Control de Consumo: 13 de julio
- Medios de Atención: 27 de julio
- TV Comunitaria: 10 de agosto
- Estrategia de Divulgación: 24 de agosto



## 4. Participación en Kioscos y Puntos Vive Digital

Contar con más de 2.000 aportes generados en todo el territorio nacional para la construcción del nuevo RPU





## 4. Participación en Kioscos y Puntos Vive Digital

Encuesta para administradores, gestores de los Puntos y Kioscos, en la cual se conocerán las problemáticas en comunicaciones del público objetivo.

Material Pedagógico sobre el uso de la plataforma de participación e iniciativas del nuevo RPU para administradores y Gestores

Elaboración de material para expectativa de participación

Puesta en marcha participación masiva en línea en Kioscos y Puntos Vive Digital (Julio- Agosto)



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Síguenos en:  [fCRCcol](#)  [@CRCcol](#)  [YouTube CRCcol](#)  [Instagram CRCcol](#)

[www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co)

Gracias

vive digital  
para la gente



# Recursos para las PPT en el área blanca:

