



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Actualización del Régimen Integral de
Protección de los Derechos de los Usuarios
de Servicios de Comunicaciones

Consulta Usuarios

Coordinación de Regulación de Mercados

Agosto 3 de 2012



Libertad y Orden

Comisión de Regulación de Comunicaciones – República de Colombia

“Actualización del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones”

Actualmente la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- se encuentra adelantando un proyecto regulatorio cuyo objetivo es por una parte adecuar el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, al Nuevo Estatuto del Consumidor, al Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y al Decreto Antitrámites; y por otra parte armonizar este Régimen con el servicio de televisión, incorporando las particularidades que sean requeridas.

En desarrollo de este proyecto se evidenció la pertinencia de revisar las medidas regulatorias relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones que se encuentran vigentes, identificando así cuáles requieren ser reforzadas.

En este sentido, esta Comisión encuentra fundamental generar espacios de acercamiento e interacción con los usuarios, por lo cual se solicita su colaboración en el diligenciamiento del siguiente cuestionario, el cual será utilizado como insumo para los análisis que viene adelantando esta Comisión.

1. Desde su experiencia como usuario, describa brevemente cuáles son los mayores problemas, cuando contrata y utiliza los servicios de telefonía fija, telefonía celular, internet fijo, internet móvil, y televisión por suscripción.
2. Desde su experiencia como usuario, describa brevemente cuales son las dificultades que se presentan cuando es atendido a través de:
 - a. Oficinas de atención al cliente
 - b. Líneas de atención
 - c. Sitio web / oficina virtual / redes sociales
3. Desde su experiencia como usuario, indique qué obligaciones considera deben tener los proveedores de servicios de comunicaciones, las cuales podrían mejorar su satisfacción y experiencia como consumidor de los servicios de telefonía fija, telefonía celular, internet fijo, internet móvil, y televisión por suscripción.