

**OBSERVACIONES AL PROYECTO MODIFICATORIO DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.**

<b>RÉGIMEN VIGENTE</b>	<b>MODIFICACIÓN PROPUESTA CRC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<p><b>ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.</b> El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los proveedores de servicios de comunicaciones, de que trata la Ley 1341 de 2009, y los usuarios, a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de Comunicaciones, en cumplimiento de la Ley y la regulación vigente. Se exceptúan del presente régimen, los servicios de televisión establecidos en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, los de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, y los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009.</p> <p><b>PARÁGRAFO:</b> El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del Contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el Respectivo contrato. La excepción contenida en el presente párrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes.</p>	<p><b>ARTÍCULO 1.</b> Modificar en lo pertinente lo dispuesto en el artículo 1° de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i><b>“ARTÍCULO 1° ÁMBITO DE APLICACIÓN.</b> El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los proveedores de servicios de comunicaciones, de que trata la Ley 1341 de 2009 y <u>la Ley 182 de 1995</u>, y los usuarios, a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, en cumplimiento de la Ley y la regulación vigente.</i></p> <p><i><b><u>El presente régimen aplica también a las relaciones entre las comunidades organizadas que prestan el servicio de televisión comunitaria sin ánimo de lucro de que trata la Ley 182 de 1995 y los usuarios.</u></b></i></p> <p><i>Se exceptúan del presente régimen el <u>servicio de televisión abierta</u>, así como los servicios de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, y los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009.</i></p>	

La excepción contenida en el presente párrafo, no aplica respecto de la obligación que en consideración de la regulación vigente expedida por la CRC orientada a prevenir el hurto de equipos terminales móviles, tiene el representante legal de la empresa o persona jurídica que contrata bajo la modalidad de plan corporativo, consistente en su deber de suministrar y actualizar la información de los datos personales de los usuarios autorizados por éste para el uso de cada uno de los equipos terminales móviles que se encuentran operando bajo el plan corporativo contratado. (PARÁGRAFO MODIFICADO POR LA RES. CRC 3667/2012 ART. 10.)

**PARÁGRAFO PRIMERO:** *El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato. La excepción contenida en el presente párrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes.*

*La excepción contenida en el presente párrafo, no aplica respecto de la obligación que en consideración de la regulación vigente expedida por la CRC orientada a prevenir el hurto de equipos terminales móviles, tiene el representante legal de la empresa o persona jurídica que contrata bajo la modalidad de plan corporativo, consistente en su deber de suministrar y actualizar la información de los datos personales de los usuarios autorizados por éste para el uso de cada uno de los equipos terminales móviles que se encuentran operando bajo el plan corporativo contratado.*

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** *El presente régimen no aplica respecto de los derechos de los usuarios que se deriven de los aspectos relacionados con la reglamentación contractual de cubrimientos, encadenamientos y expansión progresiva del área asignada, y de los aspectos relacionados con la regulación de franja y contenido de la programación, publicidad y comercialización, de acuerdo con el literal c) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995, en concordancia con el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012."*

**ARTÍCULO 6. PRINCIPIO DE INFORMACIÓN.** En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios.

Para tal efecto, deberá suministrar dicha información en forma clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, para efectos de que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o requeridos.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dar cumplimiento a todos los deberes de información contenidos en el presente régimen, facilitando al usuario el acceso a la información que exige la presente resolución, a través de las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página web del proveedor y la página de red social a través de la cual se presentan las PQR's), y las líneas gratuitas de atención al usuario.

**ARTÍCULO 2.** Modificar en lo pertinente lo dispuesto en el artículo 6° de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

***“ARTÍCULO 6. PRINCIPIO DE INFORMACIÓN.*** *En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones, las tarifas en que se prestan los servicios, condiciones de empaquetamiento de los servicios cuando a ello haya lugar y los riesgos de los equipos terminales cuando estos atenten contra la salud, la vida o la seguridad.*

*Para tal efecto, deberá suministrar dicha información en idioma castellano, en forma clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, para efectos de que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o requeridos.*

*Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dar cumplimiento a todos los deberes de información contenidos en el presente régimen, facilitando al usuario el acceso a la información que exige la presente resolución, a través de las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página web del proveedor y la página de red social a través de la cual se presentan las PQR's), y las líneas de atención al usuario.”.*

**ARTÍCULO 9.** Para efectos de la comprensión, interpretación y aplicación del presente régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, se adoptan las siguientes definiciones:

**Proveedor de servicios de comunicaciones o Proveedor:** Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.

(...) **PQR:** Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

(...) **Queja:** Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.

(...) **Servicios de comunicaciones:** Son los servicios de que trata la Ley 1341 de 2009, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor y un usuario.

(...) **Usuario:** Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones.

**ARTÍCULO 3.** Modificar las siguientes definiciones dispuestas en el artículo 9° de la Resolución CRC 3066 de 2011, las cuales quedarán de la siguiente manera:

***“Proveedor de servicios de comunicaciones o Proveedor:** Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.*

***También se considera proveedor de servicios de comunicaciones o proveedor a la persona jurídica pública o privada, con y sin ánimo de lucro, que de acuerdo con la Ley 182 de 1995, presta el servicio de televisión bajo la modalidad por suscripción”.***

***“PQR: Petición, queja, reclamo o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.”***

***“Queja o Reclamo: Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.”***

**“Reclamo”:** Teniendo en cuenta que la queja y el reclamo están definidos de la misma manera, consideramos que no es necesario incluir la palabra reclamo. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que de conformidad con el régimen actual, en los casos que versen sobre servicios de telefonía e internet, es claro que el usuario puede interponer una petición, queja o recurso, mientras que para los servicios de televisión, de conformidad con la modificación propuesta, sólo puede interponer una petición o una queja sin que sea necesario hablar de reclamo.

**“Servicios de comunicaciones: Son los servicios de que trata la Ley 1341 de 2009 y la Ley 182 de 1995, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor y un usuario, o definidas en los estatutos en el caso del servicio de televisión comunitaria”.**

**“Usuario: Persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado servicio de comunicaciones para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial, cuando no esté ligada a su actividad económica.”.**

**“Servicios de comunicaciones”:**En atención a que las nuevas tecnologías permiten que los Proveedores de Servicios de Comunicaciones presten servicios que van más allá del envío y/o recibo de información, como por ejemplo, almacenamiento de información, consideramos que la definición de servicios de comunicaciones debería ampliarse, de modo que quede incluido ese tipo de servicio.

**“Usuario”:** debe tenerse en cuenta que en la definición de usuario, al incluir la condición de que “no esté ligada a su actividad económica”, se dejaría por fuera a aquellos usuarios que no obstante contratan los servicios de comunicaciones para ejercer su actividad económica, lo hacen a través del contrato de adhesión y en esa medida se encuentran dentro del ámbito de aplicación del presente régimen.

Por lo anterior, consideramos que lo más conveniente es mantener la definición de usuario del régimen actual.

**ARTÍCULO 4.** Adicionar las siguientes definiciones al artículo 9° de la Resolución CRC 3066 de 2011, las cuales quedarán de la siguiente manera:

**“Aportes: Contribuciones que deben realizar los usuarios a las comunidades organizadas del servicio de televisión comunitaria con el objeto de financiar la prestación de este servicio y las que deben constar detalladamente en los estatutos de la referida comunidad.**

**Comunidad organizada: Es la asociación de derecho, integrada por personas naturales residentes en un municipio o distrito o parte de ellos, en la que sus miembros están unidos por lazos de vecindad o colaboración mutuos para operar un servicio de televisión comunitaria, con el propósito de alcanzar fines cívicos, cooperativos, solidarios, académicos, ecológicos, educativos, recreativos, culturales o institucionales.**

**Operación Móvil Virtual: Modalidad de prestación de servicios de comunicaciones móviles, en la cual el proveedor no cuenta con asignación de espectro radioeléctrico, ni con el total de infraestructura necesaria para prestar dichos servicios, por lo cual debe recurrir a un proveedor de redes móviles para efectuar la provisión correspondiente.**

**Promociones y Ofertas: Ofrecimiento temporal de productos o servicios en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el usuario. Se entenderá también por promoción, el ofrecimiento de productos o servicios con un contenido adicional al inicialmente ofrecido, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares,**

	<p><u>en dinero, en especie o con acumulación de puntos.</u></p> <p><u>Tarifa: Valor que cobra el proveedor por la prestación del servicio y/o por los equipos suministrados para la prestación del servicio. Dicho valor debe estar expresado en pesos colombianos y debe incluir de manera global todos los impuestos y costos adicionales.</u></p> <p><u>Televisión Comunitaria: Es el servicio de televisión cerrada prestado por las comunidades organizadas a las que se refiere la Ley 182 de 1995, que tienen como finalidad satisfacer necesidades educativas, recreativas y culturales, y cuya programación tiene un énfasis de contenido social y comunitario.”</u></p>	
<p><b>Artículo 10. Derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de comunicaciones.</b> El presente artículo contiene a manera de resumen y en forma general, los principales derechos y obligaciones de los usuarios, los cuales se desarrollan de manera detallada a lo largo de la presente resolución.</p> <p><b>10.1.</b> Son derechos del usuario de los servicios de comunicaciones, los siguientes:</p> <p>(...)r. Conocer claramente las reglas que aplican a los servicios que se prestan en forma empaquetada y sus derechos, especialmente, el derecho a presentar peticiones, quejas o recursos ante un único proveedor, cuando dos (2) o más prestan los servicios que forman parte del empaquetamiento(...).</p>	<p><b>ARTÍCULO 5.</b> Modificar el literal <i>r</i> del numeral 10.1 artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><u>“r. Conocer claramente las reglas que aplican a los servicios que se prestan en forma empaquetada, en especial los valores individualizado de los servicios que se ofrecen bajo esta forma y el descuento que aplica para cada uno de los servicios empaquetados, en los términos del numeral 32.2 del artículo 32 y el párrafo del artículo 54 de la presente Resolución. Adicionalmente el usuario deberá conocer sus derechos, especialmente, el derecho a presentar PQR’s ante un único proveedor vocero, cuando dos (2) o más prestan los servicios que forman parte del empaquetamiento.”</u></p>	<p><b>“Literal r”:</b>al respecto, debe tenerse en cuenta que de conformidad con la definición de “empaquetamiento de servicios” establecida en el artículo 9° del actual régimen, el descuento aplica “sobre la suma de los precios individuales de cada servicio”, y no “para cada uno de los servicios empaquetados” como lo prevé la propuesta modificatoria.</p>

	<p><b>ARTÍCULO 6.</b> Adicionar el literal z al numeral 10.1 del artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><u><i>“z. Ejercer el derecho de retracto, cuando se adquiera un equipo terminal mediante sistemas de financiación otorgados por el proveedor de servicios de comunicaciones, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su entrega, en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011”.</i></u></p>	<p><b>“Derecho de retracto”:</b> teniendo en cuenta como opera el mercado, consideramos que la adquisición de un equipo terminal por regla general va ligada a la adquisición de un servicio de comunicaciones, cuya prestación comienza con la firma del contrato por parte del usuario, motivo por el cual, se incurre en la primera causal de excepción del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (“(...)Se exceptúan del derecho de retracto los siguientes casos: 1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor (...”).</p> <p>Adicionalmente, debe observarse que el sistema de financiación corresponde a la finalidad de la cláusula de permanencia mínima prevista en el régimen actual, motivo por el cual, de preverse el derecho de retracto éste solo operaría cuando se trate de: (i) la compra de un equipo terminal no asociada a la adquisición de un servicio de comunicaciones; y, (ii) en caso de ventas a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o se hayan empezado a ejecutar antes de 5 días, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.</p>
--	--	--



	<p><b>ARTÍCULO 7.</b> Adicionar el siguiente párrafo al artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><u><b>PARÁGRAFO: Los derechos y obligaciones contenidos en el presente artículo no aplican a los usuarios del servicio de televisión comunitaria.</b></u></p>	<p>Consideramos que debe aclararse que los derechos y obligaciones establecidos en el artículo 10 del actual régimen, no aplican a los usuarios del servicio de televisión comunitaria, ya que para ellos existe otro catálogo de derechos establecido en el artículo 119 propuesto.</p>
<p><b>ARTÍCULO 11. DEBER DE INFORMACIÓN.</b> (...)</p> <p><b>11.3.</b> Informar al usuario en el momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado, los cuales vayan más allá de los mecanismos de seguridad que ha implementado el proveedor para evitar su ocurrencia y sobre las acciones a cargo de los usuarios para preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones.</p> <p>Para tal efecto, el proveedor deberá explicarle al usuario lo siguiente: “Señor usuario, usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), los cuales son (...)”.</p> <p>(...)</p>	<p><b>ARTÍCULO 8.</b> Modificar el numeral 11.3 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i>“11.3. Informar al usuario en el momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, los riesgos relativos a la seguridad de la red, al servicio contratado <u>y/o al empleo de los equipos suministrados para la prestación del servicio</u>, los cuales vayan más allá de los mecanismos de seguridad que ha implementado el proveedor para evitar su ocurrencia y sobre las acciones a cargo de los usuarios para preservar la seguridad de la red, de las comunicaciones, <u>y de la salud del usuario</u>.”</i></p> <p><i>Para tal efecto, el proveedor deberá explicarle al usuario lo siguiente: “Señor usuario, usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red <u>y el(los) servicio(s) contratado(s), y/o los equipos suministrados para la prestación del servicio</u>, los cuales son (...)”.</i></p>	<p><b>Inclusión de un nuevo numeral:</b></p> <p>Consideramos pertinente que se incluya un numeral donde se establezca expresamente el deber del proveedor de informar al usuario al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, el derecho que tiene a ser compensado cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados por causas imputables al proveedor de servicios de conformidad con lo establecido en el artículo 33 y el Anexo I.</p> <p>Ejemplo: “Señor usuario, usted tiene derecho a ser compensado cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados por causas imputables al proveedor de servicios de conformidad con el Anexo I de la presente Resolución”.</p>

<p><b>11.8.</b> Mantener disponible información en relación con los siguientes aspectos:</p> <p>(...)e. Procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos (...).</p>	<p><b>ARTÍCULO 9.</b> Adicionar el literal q al numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i>“q. Para el caso del servicio de televisión por suscripción, la parrilla de canales que ofrece en cada uno de los planes, dicha información contendrá como mínimo el nombre del canal, si es decodificado o no y el género o categoría a la cual pertenece el canal.”</i></p> <p><b>ARTÍCULO 10.</b> Modificar el literal e del numeral 11.8 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i>“e. Procedimiento y trámite de Peticiones, Quejas, <b>Reclamos</b> o Recursos –PQRs-.”</i></p>	<p>Adicionalmente, consideramos que debe establecerse que toda la información a que se refieren los numerales 11.1 a 11.7 del artículo 11 del actual régimen, deba ser entregada al usuario al momento de la celebración del contrato en un documento aparte.</p> <p><b>“Reclamos”:</b> se hace la misma observación que para la modificación propuesta del artículo 9° respecto a la palabra “reclamo”.</p>
---	--	--

<p><b>11.9.</b> 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 de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página Web del proveedor y la página de red social), las líneas gratuitas de atención al usuario y, además, el código para el envío de la palabra "QUEJA" por parte de los usuarios cuando se trate de proveedores que prestan servicios de telefonía fija, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 39 de la presente resolución.</p> <p>Para tal efecto, el proveedor deberá indicarle al usuario lo siguiente: <i>"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)".</i></p>	<p><b>ARTÍCULO 11.</b> Modificar el numeral 11.9 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i>"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 de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página Web del proveedor y la página de red social), las líneas gratuitas de atención al usuario y, además, el código 85432 para el envío de la palabra "QUEJA" por parte de los usuarios cuando se trate de proveedores que prestan servicios <u>de telefonía móvil</u>, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 39 de la presente resolución.</i></p> <p><i>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)".</i></p>	<p><b>"Telefonía móvil":</b> se considera necesario que el código 85432 para el envío de la palabra "QUEJA" abarque todos los servicios de comunicaciones.</p>
<p><b>ARTÍCULO 13. CONTENIDO DEL CONTRATO.</b> Los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones deben contener, sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada servicio, las siguientes:</p> <p>(...)g. Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado (...).</p>	<p><b>ARTÍCULO 12.</b> Modificar el literal g del artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i>"g. Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado y/o <u>con el equipo suministrado para la prestación del servicio.</u>"</i></p>	

<p>o. Trámite de peticiones, quejas y recursos –PQR’s-(...).</p>	<p><b>ARTÍCULO 13.</b> Modificar el literal o del artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i>“o. Trámite de peticiones, quejas, <u>reclamos</u> o recursos –PQR’s-.”</i></p>	<p><b>“Reclamos”:</b> se efectúan las mismas observaciones frente al artículo 9° sobre la palabra “reclamo”.</p>
<p><b>ARTÍCULO 14. CLÁUSULAS PROHIBIDAS.</b> En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones no pueden incluirse cláusulas que:</p> <p>(...)14.7. Permitan al proveedor, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del usuario que celebró el contrato, exigir de éste una compensación no establecida previamente en el contrato(...).</p>	<p><b>ARTÍCULO 14.</b> Modificar el numeral 14.7 del artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i>“14.7 Permitan al proveedor, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del usuario que lo celebró, exigir de éste una compensación no establecida previamente en el contrato o <u>el cumplimiento de requisitos adicionales a los exigidos al momento de la celebración del contrato.</u>”</i></p> <p><b>ARTÍCULO 15.</b> Adicionar los numerales 14.12, 14.13 y 14.14 al artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los cuales quedarán de la siguiente manera:</p> <p><i><u>“14.12 Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del usuario.</u></i></p> <p><i><u>14.13. Presuman cualquier manifestación de voluntad del usuario, cuando de ésta se deriven obligaciones a cargo del mismo.</u></i></p> <p><i><u>14.14. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente.”</u></i></p>	

**ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE SERVICIOS.** Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones inicien la prestación de un servicio adicional al originalmente contratado, por solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, efectuada a través de cualquier medio verbal o escrito, los proveedores entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud, un escrito a través del medio físico o electrónico que elija el usuario, en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen la prestación del nuevo servicio o la modificación del servicio, las cuales constituyen una modificación del contrato.

Cuando los proveedores ofrezcan servicios adicionales a los originalmente contratados, podrá entenderse que el usuario que celebró el contrato acepta dichos servicios, siempre y cuando la oferta cumpla con las siguientes condiciones:

i) Que el proveedor de servicios de comunicaciones otorgue una demostración del servicio en forma gratuita por un periodo de facturación, durante el cual el usuario pueda rechazar la nueva oferta a través de cualquier medio físico o electrónico a elección de éste;

ii) Que para el efecto, el proveedor en el momento del ofrecimiento informe a dicho usuario sobre los mecanismos gratuitos a través de los cuales se podrá manifestar acerca del rechazo de la oferta y las consecuencias que se deriven de su silencio, una vez venza el plazo otorgado;

iii) Bajo ningún caso, el proveedor de servicios de comunicaciones puede exigir al usuario que celebró el

**ARTÍCULO 16.** Modificar el artículo 26 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

***“ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE SERVICIOS.****Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones inicien la prestación de un servicio adicional al originalmente contratado, por solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, efectuada a través de cualquier medio verbal o escrito, los proveedores entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud, un escrito a través del medio físico o electrónico que elija el usuario, en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen la prestación del nuevo servicio o la modificación del servicio, las cuales constituyen una modificación del contrato.*

***PARÁGRAFO: En caso de ser solicitada por el usuario que celebró el contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán suministrar la información relacionada con los soportes de las solicitudes de servicios o modificaciones al servicio inicialmente contratado, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en la presente resolución.***

***Las evidencias de las solicitudes de servicios deberán ser conservadas por el proveedor de conformidad con los términos previstos en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.***

***Lo anterior, además, aplica para los casos en los que el usuario titular de varios números de un mismo contrato haya efectuado la portación de uno o varios de estos números, según lo establecido en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones.”***

***“Servicio adicional”:*** consideramos pertinente definir lo que se entiende por servicio adicional. Lo anterior teniendo en cuenta los nuevos servicios que prestan los proveedores (ej.: servicio de pago electrónico, servicio de almacenamiento de información, contenidos y aplicaciones etc.)

Consideramos pertinente establecer expresamente lo siguiente:

- En ningún caso el silencio del usuario, se entenderá como aceptación de un servicio adicional o de la modificación de las condiciones inicialmente contratadas.

- En ningún caso, el proveedor de servicios puede trasladar la carga al usuario de rechazar la oferta del servicio adicional, y establecer su omisión como aceptación de la misma.

contrato que se presente a las oficinas físicas de aquél o imponerle requisitos adicionales a la simple manifestación del usuario, en el evento que éste opte por rechazar el servicio; y

iv) Las relaciones jurídicas que surjan de esta forma de aceptación no podrán hacer uso de cláusula de permanencia mínima.

**PARÁGRAFO:** En caso de ser solicitada por el usuario que celebró el contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán suministrar la información relacionada con los soportes de las solicitudes de servicios o modificaciones al servicio inicialmente contratado, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en la presente resolución.

Las evidencias de las solicitudes de servicios deberán ser conservadas por el proveedor de conformidad con los términos previstos en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Lo anterior, además, aplica para los casos en los que el usuario titular de varios números de un mismo contrato haya efectuado la portación de uno o varios de estos números, según lo establecido en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones.

<p><b>ARTÍCULO 29. OFRECIMIENTO DE SERVICIOS A TRAVÉS DE PLANES.</b> Cuando los servicios de comunicaciones sean prestados individualmente o de manera empaquetada a través de planes, los proveedores deben informar de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, las condiciones establecidas para el plan ofrecido, el periodo de permanencia mínima y las condiciones que rigen el cambio del plan.</p> <p>Cuando así lo desee, una vez vencido el plazo antes mencionado, el usuario que celebró el contrato estará en libertad de elegir entre los planes ofrecidos por el respectivo proveedor, sin que se le cobre ningún cargo adicional por el cambio de plan. El nuevo plan podrá ser utilizado por el usuario en el periodo de facturación siguiente a aquél en que se solicite el cambio y lo obligará al pago del precio correspondiente.</p> <p>La elección del plan recae exclusivamente en el usuario. Los proveedores no pueden ubicar a los usuarios en planes que no hayan sido aceptados previamente por éstos.</p>	<p><b>ARTÍCULO 17.</b> Adicionar un párrafo al artículo 29 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b><u>“PARÁGRAFO: Adicionalmente, para el caso de servicio de televisión por suscripción, respecto de la parrilla de canales que ofrece en cada uno de los planes, dicha información contendrá como mínimo el nombre del canal, si es decodificado o no y el género o categoría a la cual pertenece el canal.”</u></b></p>	
<p><b>ARTÍCULO 32. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS.</b> En relación con la prestación de servicios de comunicaciones en forma empaquetada, los proveedores de dichos servicios deben cumplir las siguientes reglas:</p> <p>(...)32.2. Ofrecer y prestar cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan, en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite, e informar los valores de cada servicio prestados individualmente.</p>	<p><b>ARTÍCULO 18.</b> Modificar el numeral 32.2 del artículo 32 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i>“32.2. Ofrecer y prestar cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan, en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite, e informar:</i></p> <p><b><u>a. Características de cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan.</u></b></p>	<p><b><i>“A cualquier usuario que así lo solicite: consideramos pertinente modificar el numeral 32.2 en los siguientes términos:</i></b></p> <p><b><i>32.2. Ofrecer cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan, en forma desagregada e informar los valores de cada servicio prestados individualmente, sin que medie</i></b></p>

<p>(...) <b>32.6.</b> Cuando se dé respuesta a una petición o queja, el proveedor deberá informar en el mismo escrito, los recursos que proceden, los plazos para presentarlos y los datos de contacto de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC- ante la cual se tramita el recurso de apelación.</p> <p>Por su parte, el proveedor responsable de la prestación de los servicios, a quien corresponde resolver de fondo la PQR, cuenta con máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición para enviar, de manera digital o por medio físico, el expediente completo a la SIC, para que ésta resuelva el recurso de apelación, cuando a ello haya lugar.</p>	<p><b><u>b. Los valores de cada servicio, si estos llegaran a ser prestados individualmente.</u></b></p> <p><b><u>c. Los valores de cada servicio, que son prestados de manera empaquetada.</u></b></p> <p><b><u>d. El descuento aplicado, en cifras absolutas y porcentuales, sobre cada servicio incluido en la oferta empaquetada.</u></b></p> <p><b><u>e. El valor total de plan empaquetado.”</u></b></p> <p><b>ARTÍCULO 19.</b> Modificar el numeral 32.6 del artículo 32 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b><u>“32.6. Para el empaquetamiento de servicios que involucre los servicios de telefonía y/o acceso a Internet, al momento en que se dé respuesta a una petición o queja, el proveedor deberá informar en el mismo escrito, los recursos que proceden, los plazos para presentarlos y los datos de contacto de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- ante la cual se tramita el recurso de apelación.</u></b></p> <p><i>Por su parte, el proveedor responsable de la prestación de los servicios, a quien corresponde resolver de fondo la PQR, cuenta con <b>máximo diez (10) días hábiles</b> contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición para enviar, de manera digital o por medio físico, el expediente completo a la SIC, para que ésta resuelva el recurso de apelación, cuando a ello haya lugar.”</i></p>	<p><b><u>solicitud del usuario. La prestación de los servicios individualmente considerados o empaquetados deberá ajustarse a lo decidido por el usuario.</u></b></p> <p><b>“Literal d.”:</b> el mismo va en contravía de la definición establecida en el artículo 9° del régimen actual, tal como se explicó en la observación al artículo 6 del proyecto modificatorio.</p>
---	--	---



<p><b>32.8.</b> En la factura debe señalarse claramente que la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, es la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los servicios prestados por el (los) proveedor (es) respectivo (s), así como la dirección, correo electrónico y teléfonos de dicha Entidad.</p>	<p><b>ARTÍCULO 20.</b> Modificar el numeral 32.8 del artículo 32 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i><b><u>“32.8 En la factura debe señalarse claramente que la Autoridad Nacional de Televisión –ANTV- es la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre el servicio de televisión y la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, es la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los demás servicios de comunicaciones, así como las direcciones, correos electrónicos y teléfonos de dichas Entidades”.</u></b></i></p>	
<p><b>ARTÍCULO 33. COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.</b></p> <p>(...) <b>PARÁGRAFO:</b> Siempre que se tramite una queja relacionada con la falta de disponibilidad del servicio, aún en los casos en que el usuario no haya solicitado la compensación, el proveedor deberá de oficio analizar su procedencia e informar al usuario si hay lugar o no a la compensación. En caso de que la queja sea resuelta en sentido favorable al usuario, procederá la compensación o la terminación del contrato, según la elección del usuario.</p>	<p><b>ARTÍCULO 21.</b> Modificar el parágrafo del artículo 33 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i><b><u>“PARÁGRAFO: Siempre que se presente una falta de disponibilidad del servicio, aún en los casos en los que el usuario no haya solicitado la compensación, el proveedor deberá de oficio analizar su procedencia e informar al usuario si hay lugar o no a la compensación.”</u></b></i></p>	<p>Consideramos que la regulación de la compensación, no prevé cómo se calcularía el valor de la misma cuando la falta de disponibilidad del servicio se da por caída de llamadas y llamadas fallidas.</p> <p>Al eliminar la queja del usuario, como presupuesto para contabilizar el tiempo que dura la falta de disponibilidad y en consecuencia el cálculo del valor de la compensación, se deja al arbitrio del proveedor determinar: (i) si hubo o no una falta de disponibilidad del servicio; (ii) el tiempo de la misma; y, (iii) el valor a compensar.</p> <p>Debería dejarse la queja como presupuesto para determinar la procedencia y tiempo de la</p>

		<p>compensación, fortaleciendo la información que debe suministrar el proveedor respecto del derecho del usuario a la compensación.</p> <p>El trámite de las quejas referidas a la falta de disponibilidad del servicio, deberían recibirse, atenderse, tramitarse y responderse de forma inmediata por parte del proveedor de servicios.</p>
<p><b>ARTÍCULO 34. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS.</b> De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.3.4 de la Resolución CRT 087 de 1997, los proveedores de comunicaciones que deban interrumpir la prestación de los servicios a su cargo, por un término superior a treinta (30) minutos, por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, deberán comunicar tal situación a sus usuarios por lo menos con tres (3) días calendarios de anticipación, utilizando para el efecto las facilidades del servicio contratado u otros medios masivos de información idóneos que garanticen el conocimiento de tal situación por parte de los usuarios afectados.</p>	<p><b>ARTÍCULO 22.</b> Modificar el artículo 34 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i><b>“ARTÍCULO 34. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS.</b> De conformidad con lo dispuesto en el <u>artículo 11 de la Resolución CRC 3101 de 2011</u>, los proveedores de comunicaciones que deban interrumpir la prestación de los servicios a su cargo, por un término superior a treinta (30) minutos, por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, deberán comunicar tal situación a sus usuarios por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación, utilizando para el efecto las facilidades del servicio contratado u otros medios masivos de información idóneos que garanticen el conocimiento de tal situación por parte de los usuarios afectados.”</i></p>	

**ARTÍCULO 37. SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL.**

Los proveedores de servicios de comunicaciones sólo podrán activar los servicios de roaming internacional, previa solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, en cuyo caso el usuario deberá elegir el tiempo que dure la activación del servicio.

Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 13 de la presente resolución, los proveedores de telefonía móvil deberán informar en los contratos las condiciones en que se activan y prestan los servicios de roaming internacional y, si aplican, la existencia de valores adicionales por su uso.

Además, previa utilización de los servicios de roaming en el exterior, el proveedor deberá enviar al usuario un mensaje corto de texto -SMS- gratuito, informando el costo adicional al consumo que se genere 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, aún cuando en este último caso no se efectúen consumos.

**ARTÍCULO 23.** 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 Suministrar a los usuarios información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, que no induzca a error y que sea gratuita, acerca de las reglas que aplican para la utilización del servicio de Roaming Internacional, para que el usuario al viajar por 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 Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, el procedimiento de activación y desactivación del servicio de Roaming Internacional y las tarifas aplicables a este servicio en pesos colombianos.**

**37.3 Informar en los contratos las condiciones en que se activan y prestan los servicios de Roaming Internacional, y si aplica, la existencia de los valores adicionales por su uso.**

**37.4 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 valor de:**

**“Numerales 37.1 y 37.2”:** Consideramos que en los numerales 37.1 y 37.2 se deben incluir además las condiciones en que opera la prestación del mismo, ej.: cómo activo wi-fi sin utilizar el servicio de roaming internacional etc.

**“Numeral 37.3”:** En relación con el numeral 37.3 consideramos pertinente que dicha información no sólo se de en los contratos sino a través de todos los mecanismos obligatorios de atención al usuario del artículo 11.9 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

- 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.
- d. Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat).
- e. Utilización de redes sociales.
- f. Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, o si no tiene costo.

37.5 Sólo activar los servicios de Roaming Internacional, si existe previa solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, en cuyo caso éste deberá elegir el tiempo que dure la activación del servicio.

37.6 Proceder con la desactivación del servicio de Roaming Internacional, una vez vencido el tiempo de activación escogido por el usuario, 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.

37.7 Enviar al usuario, posterior a la solicitud realizada por el usuario y previa utilización de los servicios de Roaming en el exterior, un mensaje corto de texto -SMS- gratuito, informando dentro del texto del mismo, el costo adicional al consumo que se genere 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. Es así como dentro del texto del SMS los proveedores de servicios de

“Numeral 37.5”: Consideramos que lo dispuesto en el numeral 37.5 debería encabezar el artículo.

“Numeral 37.6”: En relación al artículo 37.6 consideramos que debe incluirse además, que el proveedor de servicio de recibir, atender, tramitar y responder de manera inmediata la petición de desactivación del servicio.

**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.**

**d. Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat).**

**e. Utilización de redes sociales.**

**f. Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, o si no tiene costo.**

**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.**

**37.8 Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, información acerca de los instrumentos de que disponen los equipos terminales a través de los cuales el usuario puede directamente hacer un control de sus consumos del servicio de Roaming Internacional.**

**37.9 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.**

**d. Consumo del servicio utilizado**

**e. Cobro generado por el servicio utilizado incluyendo todos los costos e impuestos.**

**f. Total en pesos colombianos”.**

<p style="text-align: center;"><b>CAPÍTULO III</b> TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS –PQRS- Y MECANISMOS OBLIGATORIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p><b>ARTÍCULO 24.</b> Modificar la denominación del capítulo III del Título I de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p style="text-align: center;"><b>“CAPÍTULO III</b> TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LOS <b><u>SERVICIOS DE TELEFONÍA Y</u></b> <b><u>ACCESO A INTERNET”</u></b></p>	
<p><b>ARTÍCULO 39. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.</b> Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos – PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR’s que les presenten sus usuarios.</p> <p>Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQR’s, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.</p> <p>Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo.</p>	<p><b>ARTÍCULO 25.</b> Modificar el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b>“ARTÍCULO 39. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.</b> Los usuarios de <b><u>servicios de telefonía y de acceso a Internet</u></b> tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR’s que les presenten sus usuarios.</p> <p>Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQR’s, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.</p> <p>Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el <b><u>Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</u></b></p>	

Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

**PARÁGRAFO.** 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” a un código establecido por cada proveedor, a través del cual el usuario manifiesta su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá llamar al usuario a más tardar el día hábil siguiente del envío de dicho mensaje para atender la solicitud del usuario. En todo caso, el envío de este mensaje en sí mismo no se constituye en una queja.

*Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.*

**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, 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 y se informe un número de registro de dicha solicitud de atención.*

*b. A más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes 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 correr el término dispuesto en el artículo 40 de la presente Resolución para responder dicha queja.*

*La llamada al usuario para conocer el detalle de la queja solo podrá efectuarse entre las 8:00 a.m. y las 8:00 p.m.*

*PARÁGRAFO SEGUNDO Los proveedores deben disponer de mecanismos de atención preferencial en la recepción de las PQR's presentadas por parte de los infantes, las personas*

*“Literal a.”:* consideramos que debería sólo confirmarse la recepción del SMS e informar al usuario que dentro de las veinticuatro horas siguientes deberá recibir una llamada del proveedor para atender y tramitar su queja de conformidad con lo establecido en el literal b) del presente artículo.

Adicionalmente, el número de registro de dicha solicitud previsto en la modificación del régimen, podría confundir al usuario con el CUN.

*“Literal b.”:* consideramos que debe establecerse un número razonable de intentos de llamadas, y que en todo caso los proveedores deberán guardar por el término de 6 meses un registro de los intentos que efectuó para

	<p><u>discapacitadas, los adultos mayores y los veteranos de la fuerza pública.</u></p> <p><u>PARÁGRAFO TERCERO. Los proveedores no podrán solicitar al usuario dentro del trámite de PQR's documentos que previamente le han sido requeridos, ni exigir la presentación de documentos autenticados.</u></p> <p><u>PARÁGRAFO CUARTO. Los proveedores de servicios de comunicaciones expedirán y publicaran en su página web y en un lugar visible en sus Oficinas físicas de Atención al Usuario la "Carta de Trato Digno de Atención", de que trata el artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, la cual será actualizada anualmente."</u></p>	<p>contactarse con el usuario, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el literal b).</p> <p>Finalmente, consideramos que se prevea que el hecho de dejar un mensaje de voz en el buzón de mensajes del usuario, no da lugar al cumplimiento de la obligación a cargo del proveedor.</p> <p><b>"Parágrafo tercero:"</b> consideramos pertinente establecer además que el documento de identidad si es exigible al usuario.</p>
<p><b>ARTÍCULO 44. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.</b></p>	<p><b>ARTÍCULO 26.</b> Adicionar un parágrafo al artículo 44 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><u><b>"PÁRAGRAFO: El presente artículo no aplica para servicios prestados bajo la modalidad de operación móvil virtual."</b></u></p>	<p>Consideramos pertinente ampliar la obligación de los proveedores de servicios de tener una oficina física de atención al usuario, además de las capitales de departamento a las cabeceras municipales de los departamentos, para garantizar una mayor calidad en la atención a sus usuarios.</p>



**ARTÍCULO 47. RECURSOS.**

(...)47.1. Recurso de reposición. El recurso de reposición debe presentarse ante el mismo proveedor que haya decidido la petición o queja, a través de los mecanismos obligatorios de atención a PQR previstos por la presente resolución, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión al usuario. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del proveedor, expresada por el usuario, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

47.2. Recurso de apelación. Al momento de dar respuesta a la petición o queja presentada por el usuario, el proveedor deberá informarle siempre en forma expresa y verificable el derecho que tiene a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición, en virtud del cual, en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- decidirá de fondo.

Para tal fin, el proveedor deberá expresarle textualmente al usuario, lo siguiente: “Señor usuario, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin

**ARTÍCULO 27.** Modificar los numerales 47.1 y 47.2 de los artículos 47 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los cuales quedarán de la siguiente manera:

*“47.1. Recurso de reposición. El recurso de reposición debe presentarse ante el mismo proveedor que haya decidido la petición o queja, a través de los mecanismos obligatorios de atención a los usuarios previstos por la presente resolución, dentro de los **diez (10) días** hábiles siguientes a la notificación de la decisión al usuario. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del proveedor, expresada por el usuario, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.”*

*47.2. Recurso de apelación. Al momento de dar respuesta a la petición o queja presentada por el usuario, el proveedor deberá informarle siempre en forma expresa y verificable el derecho que tiene a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición, en virtud del cual, en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- decidirá de fondo.*

*Para tal fin, el proveedor deberá expresarle textualmente al usuario, lo siguiente: “Señor usuario, dentro de los siguientes **diez (10) días** hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.*

<p><i>de que volvamos a revisar su caso particular.</i></p> <p><i>Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.</i></p> <p><i>Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario”.</i></p>	<p><i>Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.</i></p> <p><i>Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario.”.</i></p>	
<p><b>ARTÍCULO 48. PQR's TRASLADADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL.</b> Los proveedores deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQR's que les sean trasladadas a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para tal fin por parte del Gobierno Nacional, incluidas las PQR's presentadas a través de redes sociales o medios electrónicos, las cuales serán respondidas directamente a los usuarios en su calidad de peticionarios o recurrentes a través del mismo medio utilizado por éstos, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo.</p>	<p><b>ARTÍCULO 28.</b> Modificar el artículo 48 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b>“ARTÍCULO 48. PQR's TRASLADADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL.</b> <i>Los proveedores deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQR's que les sean trasladadas a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para tal fin por parte del Gobierno Nacional, incluidas las PQR's presentadas a través de redes sociales o medios electrónicos, las cuales serán respondidas directamente a los usuarios en su calidad de peticionarios o recurrentes a través del mismo medio utilizado por éstos, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el <u>Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</u>”</i></p>	

**ARTÍCULO 50. FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LOS PROVEEDORES DE COMUNICACIONES.**

La notificación de las decisiones tomadas por los proveedores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de acuerdo con las normas previstas en el Código Contencioso Administrativo. Para el efecto, los proveedores podrán establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales deberán cumplir los requisitos que para tales efectos establezca la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-

Teniendo en cuenta que las decisiones de las peticiones, quejas o recursos, deben ser tomadas por el proveedor a través del mismo medio en que fueron presentadas por el usuario, las notificaciones personales que deban realizarse respecto de las PQR's presentadas a través de las oficinas físicas de atención, podrán efectuarse en cualquiera de las oficinas del proveedor ubicadas en el mismo municipio en donde se haya presentado la PQR, sin perjuicio de la obligación que tiene el proveedor de citar al usuario a través de la dirección física o electrónica suministrada por éste al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad. Dicha citación, se realizará para que el usuario se acerque a la oficina señalada por el proveedor en los términos del presente artículo y se efectúe la debida notificación.

En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal y el proveedor deba dar respuesta por escrito, el proveedor deberá efectuar la notificación al usuario de la decisión que haya tomado, en la oficina física de atención

**ARTÍCULO 29.** Modificar el artículo 50 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

***“ARTÍCULO 50. FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LOS PROVEEDORES DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA Y DE ACCESO A INTERNET.*** *La notificación de las decisiones tomadas por los proveedores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de acuerdo con las normas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Para el efecto, los proveedores podrán establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales deberán cumplir los requisitos que para tales efectos establezca la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-.*

*Teniendo en cuenta que las decisiones de las peticiones, quejas o recursos, deben ser tomadas por el proveedor a través del mismo medio en que fueron presentadas por el usuario, las notificaciones personales que deban realizarse respecto de las PQR's presentadas a través de las oficinas físicas de atención, podrán efectuarse en cualquiera de las oficinas del proveedor ubicadas en el mismo municipio en donde se haya presentado la PQR, sin perjuicio de la obligación que tiene el proveedor de citar al usuario a través de la dirección física o electrónica suministrada por éste al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad. Dicha citación, se realizará para que el usuario se acerque a la oficina señalada por el proveedor en los términos del presente artículo y se efectúe la debida notificación.*

*En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal y el proveedor deba dar respuesta por escrito, el proveedor deberá*

<p>más cercana a la dirección suministrada por el usuario para tal efecto.</p> <p>En cuanto a las notificaciones electrónicas de las decisiones que tome el proveedor respecto de una PQR presentada por el usuario, éstas se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del proveedor, por parte del usuario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 962 de 2005, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. En cualquier caso, la notificación electrónica deberá preservar i) los derechos de los usuarios, ii) la exigibilidad de las decisiones notificadas y iii) su prueba.</p>	<p><i>efectuar la notificación al usuario de la decisión que haya tomado, en la oficina física de atención más cercana a la dirección suministrada por el usuario para tal efecto.</i></p> <p><i>En cuanto a las notificaciones electrónicas de las decisiones que tome el proveedor respecto de una PQR presentada por el usuario, éstas se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del proveedor, por parte del usuario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 962 de 2005, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. En cualquier caso, la notificación electrónica deberá preservar i) los derechos de los usuarios, ii) la exigibilidad de las decisiones notificadas y iii) su prueba."</i></p>	
<p><b>ARTÍCULO 53. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.</b> Los proveedores de servicios de comunicaciones deben definir y desarrollar acciones tendientes al mejoramiento continuo de la calidad en la atención al usuario. Para ello, deben establecer indicadores para evaluar permanentemente los procesos de atención al usuario y, especialmente, la calidad en la atención que suministran a los usuarios a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario.</p> <p>En todo caso, los proveedores deberán medir y publicar mensualmente, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, los siguientes indicadores de atención al usuario:(...)</p>	<p><b>ARTÍCULO 30.</b> Adicionar el numeral 53.4 al artículo 53 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><u><i>"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:</i></u></p> <p><u><i>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, las cuales en un 90% no podrán ser atendidas en un tiempo inferior a las diez y ocho (18) horas siguientes a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA", y el 10% restante en ningún caso en un término mayor a veinticuatro (24) horas. Este indicador debe ser medido con periodicidad mensual."</i></u></p>	<p><b>"Artículo 53":</b> Consideramos que los indicadores de que trata el artículo 53 para evaluar la atención al usuario, no deberían establecer un porcentaje que le permita al proveedor no garantizar la atención en los términos consagrados en la regulación.</p> <p>Lo anterior, debido a que el 20% y 10% que queda "permitido" impide que todos los usuarios sean atendidos en los tiempos establecidos en la norma, cuando la protección se predica de todo usuario.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, y en el evento en que se considere dejar la regulación actual, consideramos que el</p>

		<p>porcentaje del 80% establecido en el literal b) del numeral 53.1 y a) del numeral 53.2 y ahora el a) del numeral 53.4, debería aumentarse a un 95%.</p> <p>Lo anterior, en la medida en que el usuario que se encuentra en el margen admitido por el régimen, sería sujeto de violación de su derecho y no se lo podría proteger.</p>
<p><b>ARTÍCULO 54. FACTURACIÓN.</b> Todos los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de acceso a Internet y demás cargos a que haya lugar.</p> <p>Cuando la prestación de los servicios facturados esté sujeta a planes diferentes a los de tarifa plana o consumo ilimitado, se deben indicar, además, las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan.</p> <p>Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio civil que se cobra.</p>	<p><b>ARTÍCULO 31.</b> Modificar el artículo 54 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b>“ARTÍCULO 54. FACTURACIÓN.</b> <i>Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dar cumplimiento a las siguientes reglas al momento de expedir la factura al usuario:</i></p> <p><b><i>54.1. Los proveedores de servicios de telefonía y acceso a Internet,</i></b> <i>deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de acceso a Internet y demás cargos a que haya lugar.</i></p> <p><i>Cuando la prestación de los servicios facturados esté sujeta a planes diferentes a los de tarifa plana o consumo ilimitado, se deben indicar, además, las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan.</i></p>	

En las facturas de los proveedores que prestan los servicios de telefonía fija deben incluir además, los montos correspondientes a los subsidios aplicados a los usuarios.

**PARÁGRAFO:** Cuando el servicio contratado esté sujeto a un plan de tarifa plana o consumo ilimitado, no será necesario informar el valor de la unidad de consumo.

*Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio civil que se cobra.*

*En las facturas de los proveedores que prestan los servicios de telefonía fija deben incluir además, los montos correspondientes a los subsidios aplicados a los usuarios.*

*Cuando el servicio contratado esté sujeto a un plan de tarifa plana o consumo ilimitado, no será necesario informar el valor de la unidad de consumo.”*

**54.2 Los proveedores del servicio de televisión por suscripción, deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el cobro periódico por el servicio o plan básico y por los planes o servicios adicionales contratados por el usuario, el periodo de facturación, la fecha de corte del periodo de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior.**

**Los consumos bajo la modalidad pague por ver –PPV. o video por demanda –VOD- se deben relacionar individualizados y con indicación de la fecha y hora en que se efectuaron.**

**Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio civil que se cobra.**

**PARÁGRAFO. Adicional a la información dispuesta en el numeral 54.1 y 54.2 del presente artículo, los proveedores de comunicaciones al prestar servicios empaquetados deben detallar en la factura:**

	<p><b><u>a. Los consumos de cada uno de los servicios de comunicaciones prestados,</u></b></p> <p><b><u>b. El valor individual de cada uno de los servicios,</u></b></p> <p><b><u>c. El descuento aplicado, en cifras absolutas y porcentuales, sobre cada servicio que hace parte del paquete, y</u></b></p> <p><b><u>d. El valor individual de cada uno de los servicios después de aplicado el descuento.”</u></b></p>	
<p><b>ARTÍCULO 55. INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA FACTURA.</b> Además de la información antes mencionada, los proveedores de servicios de comunicaciones deben incluir en la factura los mecanismos de atención al usuario (oficinas de atención al usuario más cercana a la dirección a la cual se envía la factura, las líneas gratuitas de atención al usuario, la dirección de página Web del proveedor y la dirección de la red social a través de la cual se pueden presentar las PQR's). Esta información debe indicarse de manera diferenciada a la de los puntos de pago y venta de servicios.</p> <p>En las facturas debe resaltarse, usando el mismo tamaño del carácter utilizado para informar el valor a pagar, una nota en la cual se indique que en caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación. Los proveedores deben garantizar que el pago mencionado pueda efectuarse de manera ágil, a través de los puntos de pago dispuestos para el efecto o a través de mecanismos similares a los que se disponen para el pago de las facturas que no son objeto de reclamación, sin que ello implique costo alguno para el usuario.</p>	<p><b>ARTÍCULO 32.</b> Modificar el artículo 55 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b>“ARTÍCULO 55. INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA FACTURA.</b> Además de la información antes mencionada, los proveedores de servicios de comunicaciones deben incluir en la factura los mecanismos de atención al usuario (oficinas de atención al usuario más cercana a la dirección a la cual se envía la factura, las líneas gratuitas de atención al usuario, la dirección de página Web del proveedor y la dirección de la red social a través de la cual se pueden presentar las PQR's). Esta información debe indicarse de manera diferenciada a la de los puntos de pago y venta de servicios.</p> <p><i>En las facturas debe resaltarse, usando el mismo tamaño del carácter utilizado para informar el valor a pagar, una nota en la cual se indique que en caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación. Los proveedores deben garantizar que el pago mencionado pueda efectuarse de manera ágil, a través de los puntos de pago dispuestos para el efecto o a través de mecanismos similares a los que se disponen para el pago de las facturas que no son objeto de</i></p>	

<p>Adicionalmente, se debe resaltar el nombre, la dirección, correo electrónico y el teléfono de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- como autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control de los servicios de comunicaciones. Para los servicios empaquetados, deberá indicarse la autoridad de control respectiva a cada uno de los servicios, incluso cuando estos sean objeto de control de autoridad distinta a la SIC.</p>	<p><i>reclamación, sin que ello implique costo alguno para el usuario.</i></p> <p><i>Adicionalmente, se debe resaltar el nombre, la dirección, correo electrónico y el teléfono de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- <u>para el caso de los servicios de telefonía y acceso a Internet, y de la Autoridad Nacional de Televisión –ANTV-, para el caso del servicio de televisión por suscripción, siendo estas las autoridades que ejercen las funciones de inspección, vigilancia y control de los servicios de comunicaciones. Para los servicios empaquetados, deberá indicarse la autoridad de control respectiva para cada uno de los servicios.</u></i></p>	
<p><b>ARTÍCULO 56. FACTURACIÓN DETALLADA.</b> Los proveedores de servicios de comunicaciones, deben detallar en la factura al usuario la siguiente información: Fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de llamada.</p> <p>Así mismo, los proveedores de servicios de telefonía fija que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.</p> <p>Cuando se ofrezcan servicios de comunicaciones que utilicen el servicio de telefonía fija como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, las tarifas de los servicios de comunicaciones involucrados podrán ser independientes, debiéndose informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo.</p> <p>En relación con las facturas de los usuarios corporativos, distintos a los señalados en el parágrafo del artículo 1° de la presente resolución, los proveedores pueden entregar el</p>	<p><b>ARTÍCULO 33.</b> Modificar el artículo 56 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i><b>“ARTÍCULO 56. FACTURACIÓN DETALLADA.</b> Los proveedores de servicios de telefonía, deben detallar en la factura al usuario la siguiente información: Fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada. Así mismo, los proveedores de servicios de telefonía fija que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.</i></p> <p><i>Cuando se ofrezcan servicios de comunicaciones que utilicen el servicio de telefonía fija como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, las tarifas de los servicios de comunicaciones involucrados podrán ser independientes, debiéndose informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo.</i></p> <p><i>En relación con las facturas de los usuarios corporativos, distintos a los señalados en el parágrafo primero del artículo 1° de la presente</i></p>	



detalle de la factura en medio magnético o mediante la opción de consulta en su página Web. No obstante, si el usuario corporativo la solicita por medio físico, se generará a su cargo un costo más utilidad razonable.

La facturación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima y, en general, de venta de contenidos, debe efectuarse de manera separada o separable a la factura del servicio de comunicaciones contratado. La factura no podrá incluir cobros por concepto de provisión de contenidos y aplicaciones que no hayan sido efectivamente prestados al usuario, o aquellos que no cuenten con consentimiento previo de éste. El proveedor debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los cobros de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio contratado al pago de los servicios de tarifa con prima y en general de contenidos. En todo caso, en la factura se debe discriminar para cada llamada o servicio, la clase de servicio prestado, la fecha, la hora, el nombre del prestador del servicio de tarifa con prima, el número 90-XXXXXXX o el código corto utilizado, la duración de la llamada (cuando aplique) y el valor a pagar.

La información referida en el inciso anterior debe discriminarse cuando se facturen llamadas a números con estructura 1XY que impliquen un costo mayor a la tarifa local.

Al facturar servicios empaquetados, los proveedores de comunicaciones deben detallar los consumos de cada uno de los servicios de comunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a cada unidad

*resolución, los proveedores pueden entregar el detalle de la factura en medio magnético o mediante la opción de consulta en su página Web. No obstante, si el usuario corporativo la solicita por medio físico, se generará a su cargo un costo más utilidad razonable.*

*La facturación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima y, en general, de venta de contenidos, debe efectuarse de manera separada o separable a la factura del servicio de comunicaciones contratado. La factura no podrá incluir cobros por concepto de provisión de contenidos y aplicaciones que no hayan sido efectivamente prestados al usuario, o aquellos que no cuenten con consentimiento previo de éste. El proveedor debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los cobros de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio contratado al pago de los servicios de tarifa con prima y en general de contenidos. En todo caso, en la factura se debe discriminar para cada llamada o servicio, la clase de servicio prestado, la fecha, la hora, el nombre del prestador del servicio de tarifa con prima, el número 90-XXXXXXX o el código corto utilizado, la duración de la llamada (cuando aplique) y el valor a pagar.*

*La información referida en el inciso anterior debe discriminarse cuando se facturen llamadas a números con estructura 1XY que impliquen un costo mayor a la tarifa local.*

**PARÁGRAFO:***En caso de que uno o varios de los servicios de los que trata este artículo se ofrezcan bajo la modalidad de tarifa plana o consumo ilimitado, las llamadas por concepto de dicho servicio no deberán discriminarse de manera detallada."*

<p>consumida.</p> <p><b>PARÁGRAFO:</b> En caso de que uno o varios de los servicios de los que trata este artículo se ofrezcan bajo la modalidad de tarifa plana o consumo ilimitado, las llamadas por concepto de dicho servicio no deberán discriminarse de manera detallada.”(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES. CRC 3501/2011 ART.28.)</p>		
<p><b>ARTÍCULO 57. MECANISMOS DE ENTREGA DE LA FACTURA.</b> Los proveedores de servicios de comunicaciones deben ofrecer al usuario la alternativa de elegir el mecanismo a través del cual le entregarán la factura en las condiciones aquí señaladas, ya sea por medios físicos o electrónicos, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del usuario.</p> <p>Cuando se utilice la factura electrónica, lo cual es diferente a realizar la entrega por mecanismos electrónicos, deberán observarse las normas vigentes sobre la materia.</p> <p>En todo caso, la información del detalle de las facturas, cuando ésta se requiera por medios electrónicos, deberá suministrarse a través del mismo medio. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de los usuarios, salvo los corporativos distintos a los señalados en el párrafo del artículo 1° de la presente resolución, a solicitar en cualquier momento la entrega impresa de la copia de la facturación detallada de períodos de facturación específicos, sin ningún costo, al menos por una vez en cada período de facturación.</p>	<p><b>ARTÍCULO 34. Modificar el artículo 57 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</b></p> <p><i>“ARTÍCULO 57. MECANISMOS DE ENTREGA DE LA FACTURA. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben ofrecer al usuario la alternativa de elegir el mecanismo a través del cual le entregarán la factura en las condiciones aquí señaladas, ya sea por medios físicos o electrónicos, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del usuario. Cuando se utilice la factura electrónica, lo cual es diferente a realizar la entrega por mecanismos electrónicos, deberán observarse las normas vigentes sobre la materia.</i></p> <p><i>En todo caso, la información del detalle de las facturas, cuando ésta se requiera por medios electrónicos, deberá suministrarse a través del mismo medio. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de los usuarios, salvo los corporativos distintos a los señalados en el párrafo primero del artículo 1° de la presente resolución, a solicitar en cualquier momento la entrega impresa de la copia de la facturación detallada de períodos de facturación específicos, sin ningún costo, al menos por una vez en cada período de facturación.</i></p>	

	<p><u>La autorización del usuario, en la cual manifiesta su voluntad de recibir la factura por medios electrónicos, sólo será aplicable cuando dicha autorización conste en un anexo separado del contrato.</u></p>	
<p style="text-align: center;"><b>CAPÍTULO VII</b></p> <p style="text-align: center;">PRESTACIÓN DE SERVICIOS BAJO LA MODALIDAD DE PREPAGO</p>	<p><b>ARTÍCULO 35.</b> Modificar la denominación del capítulo VII del Título I de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p style="text-align: center;"><b>“CAPÍTULO VII PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA Y DE ACCESO A INTERNET. BAJO LA MODALIDAD PREPAGO”</b></p>	
<p><b>ARTÍCULO 105. EQUIPOS TERMINALES.</b> Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de comunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los usuarios, quienes deben utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria, de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Ningún proveedor de servicios de comunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por el proveedor o por un tercero.</p> <p>Adicionalmente, los proveedores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados y habilitados para funcionar en su red. Cuando la homologación no sea obligatoria, los proveedores deben hacer públicos los requisitos técnicos que un equipo terminal debe cumplir para conectarse a su red de manera tal que se le garantice al usuario la libertad de elegir y adquirir el</p>	<p><b>ARTÍCULO 36.</b> Modificar la numeración del artículo 105 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b>“ARTÍCULO 126. EQUIPOS TERMINALES.</b> Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de comunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los usuarios, quienes deben utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria, de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Ningún proveedor de servicios de comunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por el proveedor o por un tercero.</p> <p>Adicionalmente, los proveedores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados y habilitados para funcionar en su red. Cuando la homologación no sea obligatoria, los proveedores deben hacer públicos los requisitos técnicos que un equipo terminal debe cumplir para conectarse a su</p>	

<p>terminal de su elección.</p> <p>Los proveedores de servicios de comunicaciones no podrán bloquear o restringir, en ningún caso, el uso de los equipos terminales en redes distintas a las suyas.</p> <p>Parágrafo.- Los usuarios que a la fecha de entrada en vigencia del presente artículo, cuenten con un equipo terminal activado bloqueado o restringido, podrán solicitar a su proveedor de servicios de comunicaciones el desbloqueo de dichos terminales. Dicha solicitud deberá ser atendida de forma inmediata por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin que medie ninguna clase de requisitos adicionales a la manifestación del usuario.”(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES. CRC 3136/2011 ART. 8.)</p>	<p><i>red de manera tal que se le garantice al usuario la libertad de elegir y adquirir el terminal de su elección.</i></p> <p><i>Los proveedores de servicios de comunicaciones no podrán bloquear o restringir, en ningún caso, el uso de los equipos terminales en redes distintas a las suyas.</i></p> <p><b>PARÁGRAFO:</b><i>Los usuarios que a la fecha de entrada en vigencia del presente artículo, cuenten con un equipo terminal activado bloqueado o restringido, podrán solicitar a su proveedor de servicios de comunicaciones el desbloqueo de dichos terminales. Dicha solicitud deberá ser atendida de forma inmediata por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin que medie ninguna clase de requisitos adicionales a la manifestación del usuario.”</i></p>	<p><b>“Parágrafo”:</b> Consideramos pertinente que se regule la atención de la petición de desbloqueo del equipo de forma general, esto es, no sólo para aquellos usuarios que adquirieron su equipo terminal antes del 1° de octubre de 2011, sino para todos aquellos que no obstante lo adquirieron después del 1° de octubre, tiene su equipo bloqueado.</p> <p>Lo anterior teniendo en cuenta, que no obstante se prohíbe el bloqueo del equipo terminal, en la práctica se siguen bloqueando los equipos terminales, lo que hace necesario que la recepción, atención, trámite y respuesta de la petición del usuario de desbloqueo sea atendida de forma inmediata y sin requisito alguno adicional.</p> <p>Finalmente, debe ajustarse el inicio del artículo incluyendo que el actual artículo 105 fue a su vez, modificado por el artículo 8° de la Resolución CRC 3136 de 2011.</p>
---	---	---

**ARTÍCULO 106. MANEJO DE EQUIPOS TERMINALES.** Toda persona que comercialice equipos terminales debe suministrar al momento de la venta, por cualquier medio, información sobre dichos equipos, las características y las restricciones de éstos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

Toda solicitud presentada por un usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el proveedor a cualquier título, debe tramitarse en sede de empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen la materia, en especial, el Decreto Ley 3466 de 1982 o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Los usuarios deben abstenerse de alterar los equipos terminales que posean. Sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, la alteración del equipo podrá ser considerada por el proveedor como incumplimiento del contrato.

**ARTÍCULO 37.** Modificar la numeración y el contenido del artículo 106 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

~~“ARTÍCULO 127. MANEJO DE EQUIPOS TERMINALES.~~ Toda persona que comercialice equipos terminales debe suministrar al momento de la venta, por cualquier medio, información sobre dichos equipos, las características, **los riesgos inherentes a su utilización** y las restricciones de éstos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

Toda solicitud presentada por un usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el proveedor a cualquier título, debe tramitarse en sede de empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen la materia, en especial, **la Ley 1480 de 2011 o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.**

**El proveedor que suministre o comercialice el equipo al usuario es solidariamente responsable con el productor del equipo, por los daños causados por los defectos de dicho equipo. Es así como el proveedor es responsable por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los equipos terminales que comercializa.**

**En caso que el proveedor de servicios de comunicaciones tenga conocimiento que al menos un equipo comercializado por él, tiene un defecto que ha producido o puede producir un efecto adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de los usuarios, deberá tomar medidas correctivas frente a los equipos que aún no han sido suministrados a los usuarios y los que ya fueron suministrados. El proveedor de servicios de**

Consideramos pertinente que se modifique el segundo inciso del artículo 106 del régimen actual, de la siguiente forma:

*“Toda solicitud presentada por un usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el proveedor a cualquier título, debe presentarse directamente ante el proveedor del servicio, de conformidad con el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y seguir el procedimiento de efectividad de garantía allí previsto o en las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan”.*

	<p><u>comunicaciones deberá informar dicho hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la Superintendencia de Industria y Comercio.</u></p> <p><u>Los usuarios deben abstenerse de alterar los equipos terminales que posean. Sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, la alteración del equipo podrá ser considerada por el proveedor como incumplimiento del contrato.”</u></p>	
<p><b>ARTÍCULO 107. REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.</b> Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan equipos terminales, deben tener una oferta suficiente e inmediata de éstos a disposición de los usuarios para venta o reposición de equipos terminales.</p> <p>Al momento de la venta de equipos terminales, los proveedores deben entregar a los usuarios información por escrito sobre las condiciones comerciales, técnicas y económicas en que opera la reposición de los mismos, las cuales serán inmodificables unilateralmente, a menos que dichas modificaciones sean favorables al usuario.</p> <p>No se considera reposición de equipos terminales, en los términos señalados en el presente artículo, la compra de equipos que se realice al momento de la celebración del contrato o la que pueda efectuarse por un determinado usuario que decide comprarlos durante la ejecución del contrato.</p> <p><b>PARÁGRAFO:</b> Los proveedores no pueden condicionar la venta o la reposición de equipos terminales a la adquisición de seguros. Sin perjuicio de lo anterior, cuando los</p>	<p><b>ARTÍCULO 38.</b> Modificar la numeración del artículo 107 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><i>“ARTÍCULO 128. REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan equipos terminales, deben tener una oferta suficiente e inmediata de éstos a disposición de los usuarios para venta o reposición de equipos terminales.</i></p> <p><i>Al momento de la venta de equipos terminales, los proveedores deben entregar a los usuarios información por escrito sobre las condiciones comerciales, técnicas y económicas en que opera la reposición de los mismos, las cuales serán inmodificables unilateralmente, a menos que dichas modificaciones sean favorables al usuario.</i></p> <p><i>No se considera reposición de equipos terminales, en los términos señalados en el presente artículo, la compra de equipos que se realice al momento de la celebración del contrato o la que pueda efectuarse por un determinado usuario que decide comprarlos durante la ejecución del contrato.</i></p>	<p>Consideramos pertinente que teniendo en cuenta la definición actual de “reposición de equipo” se debería regular cuando y con qué fin procede, toda vez que en la práctica cuando los usuarios compran un nuevo equipo durante la ejecución del contrato, los proveedores lo están efectuando a título de reposición y no a título de venta, imponiéndoles la cláusula de permanencia mínima, aunque no obstante, ésta solo está prevista para pactarse una sola vez al inicio del contrato.</p>

<p>proveedores ofrezcan directa o indirectamente dichos seguros y el usuario que celebró el contrato manifieste expresamente su aceptación, los proveedores informarán por escrito al beneficiario el sitio y forma en que pueden consultar el contrato o póliza correspondiente.</p>	<p><b>PARÁGRAFO:</b> Los proveedores no pueden condicionar la venta o la reposición de equipos terminales a la adquisición de seguros. Sin perjuicio de lo anterior, cuando los proveedores ofrezcan directa o indirectamente dichos seguros y el usuario que celebró el contrato manifieste expresamente su aceptación, los proveedores informarán por escrito al beneficiario el sitio y forma en que pueden consultar el contrato o póliza correspondiente.”</p>	
<p><b>ARTÍCULO 108. REPORTE DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.</b> Todos los proveedores de servicios de comunicaciones deben registrar en el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones –SIUST-, o en el sistema de información integral de que trata la Ley 1341 de 2009, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus usuarios.</p> <p>La obligación prevista en el presente artículo, deberá cumplirse por primera vez a más tardar el 1° de noviembre de 2011, teniendo en cuenta el ajuste integral de todos los contratos que debe efectuarse a la luz de las disposiciones contenidas en el presente acto administrativo.</p> <p>Una vez los proveedores registren por primera vez sus modelos de contratos, en adelante deberán proceder a los registros de los modelos de contratos, cada vez que los mismos sufran cualquier tipo de modificación.</p>	<p><b>ARTÍCULO 39.</b> Modificar la numeración y el contenido del artículo 108 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b>“ARTÍCULO 129. REPORTE DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y DE LOS ESTATUTOS DE LAS COMUNIDADES ORGANIZADAS.</b> Todos los proveedores de servicios de comunicaciones y las comunidades organizadas, deben registrar en el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones –SIUST-, o en el sistema de información integral de que trata la Ley 1341 de 2009, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus usuarios.</p> <p>La obligación prevista en el presente artículo, deberá cumplirse por primera vez a más tardar el <b>1° de julio de 2013</b> teniendo en cuenta el ajuste integral de todos los contratos que debe efectuarse a la luz de las disposiciones contenidas en el presente acto administrativo.</p> <p>Una vez los proveedores y las comunidades organizadas registren por primera vez sus modelos de contratos o estatutos, en adelante deberán proceder al registro de los mismos, cada vez que sufran cualquier tipo de modificación.”</p>	

<p><b>ARTÍCULO 109. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.</b> En ningún evento y bajo ninguna circunstancia, los proveedores de servicios de comunicaciones pueden limitar la aplicación y/o cumplimiento de las disposiciones previstas en la presente resolución a las políticas internas del proveedor. Dichas políticas no serán oponibles a los usuarios, cuando los mismos ejerzan ante los proveedores los derechos aquí consagrados.</p>	<p><b>ARTÍCULO 40.</b> Modificar la numeración del artículo 109 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b><i>“ARTÍCULO 132. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.</i></b><i>En ningún evento y bajo ninguna circunstancia, los proveedores de servicios de comunicaciones pueden limitar la aplicación y/o cumplimiento de las disposiciones previstas en la presente resolución a las políticas internas del proveedor. Dichas políticas no serán oponibles a los usuarios, cuando los mismos ejerzan ante los proveedores los derechos aquí consagrados.”</i></p>	
<p><b>ARTÍCULO 110. OBLIGACIÓN DE DIVULGACIÓN DEL PRESENTE RÉGIMEN.</b> Los proveedores de servicios de comunicaciones, una vez promulgado el presente régimen, deberán asegurar la divulgación del mismo a sus usuarios. Para tal efecto, los proveedores deberán informar de manera destacada a través de sus oficinas virtuales, esto es, en su página Web y red social, sobre la entrada en vigencia del presente régimen de protección de los derechos de los usuarios y generar una opción para que los usuarios puedan conocerlo.</p> <p>Adicionalmente, los proveedores deberán incluir en la factura la siguiente información: “Señor usuario a partir del día xx de xxx del 2011, existe un nuevo régimen de protección de sus derechos, contenido en la Resolución CRC XXX de 2011, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la cual podrá consultar ingresando a nuestra página Web a través del siguiente enlace: xxxx</p>	<p><b>ARTÍCULO 41.</b> Modificar la numeración y el contenido del artículo 110 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b><i>“ARTÍCULO 133. OBLIGACIÓN DE DIVULGACIÓN DEL PRESENTE RÉGIMEN.</i></b><i>Los proveedores de servicios de comunicaciones, una vez promulgado el presente régimen, deberán asegurar la divulgación del mismo a sus usuarios.</i></p> <p><i>Para tal efecto, los proveedores deberán informar de manera destacada a través de sus oficinas virtuales, esto es, en su página Web y red social, sobre la entrada en vigencia del presente régimen de protección de los derechos de los usuarios y generar una opción para que los usuarios puedan conocerlo.</i></p> <p><b><i>Adicionalmente, los proveedores deberán incluir en la factura la siguiente información: “Señor usuario a partir del día xx de xxx del 2012, entró en vigencia la Resolución xx, por medio de la cual</i></b></p>	



<p>(página Web del proveedor), o en nuestras oficinas físicas de atención al usuario”.</p> <p>La obligación de difusión de que trata el presente artículo, deberá realizarse de manera continua desde la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial hasta el 31 de diciembre de 2011.</p>	<p><b><u>se modifica el régimen de protección de sus derechos, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la cual podrá consultar ingresando a nuestra página Web a través del siguiente enlace: xxxx (página Web del proveedor), o en nuestras oficinas físicas de atención al usuario”.</u></b></p> <p><i>La obligación de difusión de que trata el presente artículo, deberá realizarse de manera continua desde la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial hasta el <b>31 de julio de 2013</b>”.</i></p>	
<p><b>ARTÍCULO 111. SANCIONES.</b> El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de comunicaciones y acarreará las sanciones contempladas por la Ley.</p>	<p><b>ARTÍCULO 42.</b> Modificar la numeración del artículo 111 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b><u>ARTÍCULO 134 SANCIONES.</u></b> <i>El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de comunicaciones y acarreará las <u>sanciones contempladas por la Ley.</u></i></p>	<p>Consideramos pertinente que se establezca que son las sanciones contempladas en la Ley 1341 de 2009.</p>
<p><b>ARTÍCULO 113. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.</b> Los proveedores de servicios de comunicaciones deben efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las disposiciones previstas en la presente resolución. Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1° de octubre de 2011, salvo aquéllas obligaciones contempladas en los artículos 30, 32, 46, 53 y el párrafo del artículo 39 de la presente resolución, las cuales deberán cumplirse a más tardar el 1° de enero de 2012, y la obligación establecida en el artículo 108 de la presente resolución, la cual deberá cumplirse a más tardar el 1° de noviembre de 2011. Lo dispuesto en el artículo 41 de la presente resolución deberá cumplirse a más</p>	<p><b>ARTÍCULO 44.</b> Modificar la numeración y el contenido del artículo 113 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b><u>“ARTÍCULO 136. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.</u></b> <i>Los proveedores de servicios de comunicaciones deben efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las disposiciones previstas en la presente resolución.</i></p> <p><i>Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1° de octubre de 2011, salvo aquéllas obligaciones contempladas en los artículos 30, 32, 46, 53 y en el párrafo del artículo 39 de la presente resolución, las cuales</i></p>	

<p>tardar a partir del 1 de noviembre de 2012. Lo dispuesto en los artículos 90 y 91 del presente acto administrativo deberá cumplirse a más tardar para la edición del directorio telefónico del año 2013.</p> <p>La presente resolución deroga la Resolución CRT 1732 de 2007 y todas sus modificaciones, es decir, las Resoluciones CRT 1764 de 2007, CRT 1812 de 2008, CRT 1890 de 2008, CRT 1940 de 2008, CRT 2015 de 2008, CRT 2029 de 2008, CRT 2107 de 2009, CRC 2209 de 2009, CRC 2229 de 2009, CRC 2258 de 2009, CRC 2554 de 2010 y Resolución CRC 2595 de 2010, así como todas aquéllas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias. (ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES. CRC 3498/2011 ART.2.)</p>	<p><i>deberán cumplirse a más tardar el 1° de enero de 2012, y la <b><u>obligación establecida en el artículo 129 de la presente resolución, la cual deberá cumplirse a más tardar el 1° de julio de 2013.</u></b> Lo dispuesto en el artículo 41 de la presente resolución deberá cumplirse a más tardar a partir del 1 de noviembre de 2012. Lo dispuesto en los artículos 90 y 91 del presente acto administrativo deberá cumplirse a más tardar para la edición del directorio telefónico del año 2013.</i></p> <p><i>Las obligaciones contempladas en los artículos 105, 109,110, 111, 115 y 116 de la presente Resolución deben cumplirse por parte de las comunidades organizadas, a partir del 1º de julio de 2013.</i></p> <p><i>La presente resolución deroga la Resolución CRT 1732 de 2007 y todas sus modificaciones, es decir, las Resoluciones CRT 1764 de 2007, CRT 1812 de 2008, CRT 1890 de 2008, CRT 1940 de 2008, CRT 2015 de 2008, CRT 2029 de 2008, CRT 2107 de 2009, CRC 2209 de 2009, CRC 2229 de 2009, CRC 2258 de 2009, CRC 2554 de 2010 y Resolución CRC 2595 de 2010, así como todas aquéllas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias”.</i></p>	
	<p><b>ARTÍCULO 46.</b> Adicionar el artículo 130 a la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b><u>“ARTÍCULO 130. REPARACIÓN DE DAÑOS.El proveedor de servicios de comunicaciones responderá por los daños materiales que ocasione directamente o a través de sus subcontratistas, en el domicilio del usuario, con ocasión de la instalación del servicio. El trámite para obtener la reparación de los mismos se podrá adelantar a través de los trámites de peticiones, quejas, reclamos o recursos establecidos en la presente resolución”.</u></b></p>	<p>Consideramos que al tratarse de un tema de reparación de daños y, en consecuencia contencioso, se trata de una acción jurisdiccional y no administrativa, motivo por el cual es aplicable lo establecido en el Capítulo I del Título VIII de la Ley 1480 de 2011.</p> <p><b>“Reclamos”:</b> iguales consideraciones efectuadas en relación al artículo 9 del actual régimen.</p>

	<p><b>ARTÍCULO 47.</b> Adicionar el artículo 131 a la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:</p> <p><b><u>“ARTÍCULO 131. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR EL SERVICIO: Cuando en razón del traslado del domicilio del usuario no sea posible por razones técnicas continuar suministrando el servicio de comunicaciones contratado en el nuevo domicilio del usuario, se producirá la terminación del contrato, en los términos del artículo 66 de la presente Resolución.</u></b></p> <p><b><u>No obstante, el proveedor podrá autorizar la cesión del contrato, en los términos del artículo 35 de la presente Resolución”</u></b></p>	<p><b><i>“Imposibilidad técnica de prestar el servicio”</i></b>: consideramos pertinente que se regule el tema de forma más detallada , ya que en la práctica se presentan varios eventos, por lo tanto se deberían regular los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- En el evento de una petición de traslado del servicio, el proveedor deberá responde dentro de los 15 días hábiles siguientes, si puede o no proceder con dicho traslado:</li></ul> <p>a) En caso de que la respuesta sea afirmativa: informar al usuario el día en que se llevará a cabo dicho traslado, siendo dicho término de obligatorio cumplimiento para el proveedor, salvo caso fortuito y fuerza mayor.</p> <p>b) En caso de que la respuesta sea negativa: la misma debe contener las razones técnicas en que se fundamente dicha decisión, al igual que debe informar al usuario el derecho que le asiste de escoger entre: (i) dar por terminado el contrato sin lugar al cobro de la sanción por retiro anticipado, sin perjuicio de que pueda perseguir los cobros a que haya lugar así como la devolución de equipos en caso de que</p>
--	--	---

		<p>aplique; (iii) continuar con el contrato; y, (iii) efectuar la cesión del contrato en los términos del artículo 35 de la presente Resolución.</p> <p>En el evento de que el usuario elija dar por terminado el contrato, no serán aplicables los términos establecidos en el artículo 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, sino que dicha petición debe ser recibida, atendida, tramitada y resuelta de forma inmediata.</p>
--	--	--

### TÍTULO III DISPOSICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN

#### PROPUESTA MODIFICATORIA CRC

#### OBSERVACIONES

**ARTÍCULO 45.** Modificar la denominación y el contenido del Título III de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

#### **CAPÍTULO I**

#### **TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA EL SERVICIO DE TELEVISIÓN**

**ARTÍCULO 105. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.** Los usuarios de servicios de televisión por suscripción o comunitaria, tienen derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos –PQR- ante los proveedores o ante las comunidades organizadas según corresponda, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente capítulo. Por su parte, los proveedores y las comunidades organizadas tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR's que les presenten sus usuarios.

Los proveedores y las comunidades organizadas deben informar a los usuarios en el texto del contrato y de los estatutos respectivamente, sobre su derecho a presentar PQR's, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.

Las peticiones, quejas y reclamos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición dispuestas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cualquier conducta de los proveedores o de las comunidades organizadas que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Los proveedores y las comunidades organizadas deben disponer de mecanismos que garanticen la atención de las PQR's presentadas por los usuarios en el estricto orden en que fueron presentadas, sin consideración alguna de la naturaleza de estas, y adicionalmente deben llevar un registro de dicha presentación, de tal manera que los usuarios puedan verificar el respecto al Derecho de Turno.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Los proveedores y las comunidades organizadas deben disponer de mecanismos de atención preferencial en la recepción de las PQR's por parte de los infantes, las personas discapacitadas, los adultos mayores y los veteranos de la fuerza pública.

**PARÁGRAFO TERCERO.** Los proveedores y las comunidades organizadas no podrán solicitar al usuario dentro del trámite de PQR's documentos que previamente le han sido requeridos, ni exigir la presentación de documentos autenticados.

**PARÁGRAFO CUARTO.** Los proveedores y las comunidades organizadas expedirán y publicaran en su página web y en un lugar visible en sus Oficinas físicas de Atención al Usuario la "Carta de Trato Digno de Atención", de que trata el artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, la cual será actualizada anualmente.

**ARTÍCULO 106. TÉRMINO PARA RESPONDER PQR.** Para efectos de responder las peticiones, las quejas y los reclamos, los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas, cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

Dicho término debe ser informado al usuario al momento de la presentación de la PQR, así como el derecho que tiene de acudir a la Autoridad Nacional de Televisión, ante el vencimiento de dicho término sin obtener respuesta por parte del proveedor o de la comunidad organizada.

**ARTÍCULO 107. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR.** Cuando se presentan PQR's en forma verbal, basta con informar al proveedor el nombre completo del peticionario, el número de identificación y el motivo de la PQR. El proveedor del servicio de televisión por suscripción y la comunidad organizada, pueden responder de la misma manera y deben suministrar al peticionario una constancia de la presentación de la PQR.

Las PQR's presentadas en forma escrita, deben contener por lo menos, el nombre del proveedor o la comunidad organizada al que se dirige, el nombre, identificación y dirección de correspondencia del usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

En todo caso, los usuarios deberán presentar sus PQR's en forma respetuosa, en consonancia con lo dispuesto en el principio previsto en el artículo 5º de la presente resolución.

Consideramos que la forma cómo se prevé la regulación en materia de protección a usuarios de servicios de comunicaciones, a través del trámite de peticiones, quejas y reclamos, no es suficiente para dar una efectiva protección a los mismos, en la medida en que no se establece que pasaría si el proveedor otorga respuesta al usuario dentro del término legal pero de forma desfavorable a sus peticiones.

Igualmente, si bien la norma prevé que en caso de que el proveedor no responda dentro del término legal el usuario puede acudir a la ANTV, no establece qué pasaría con la petición concreta del usuario.

**ARTÍCULO 108. PQR Y EL PAGO.** Los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas, no pueden exigir el pago de la factura o de la cuenta de cobro, según aplique, como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR's.

Los proveedores y las comunidades organizadas no podrán suspender el servicio si existen PQR's pendientes de respuesta, siempre que éstas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas.

Lo anterior significa que si el usuario tiene alguna inconformidad con la facturación o con la cuenta de cobro, éste deberá pagar antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, las sumas que no sean objeto de su reclamación, de manera que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios; no obstante, si el usuario no presenta la PQR dentro de la fecha de pago oportuno, éste deberá pagar el monto total de la misma para que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios.

**PARÁGRAFO:** El usuario del servicio de televisión por suscripción cuenta con seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de su factura para presentar peticiones o quejas asociadas con la facturación.

**ARTÍCULO 109. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.** Los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas, deben disponer de oficinas físicas de atención al usuario para recibir, atender, tramitar y responder las PQR's.

Los proveedores del servicio de televisión por suscripción deben disponer de estas oficinas 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 PQR's 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 PQR's, desde el momento en que las mismas son presentadas por parte de los usuarios.

*Las oficinas físicas de atención al usuario de los proveedores, a través de las cuales se presentan las PQR's, 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 y las comunidades organizadas 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.*

**ARTÍCULO 110. OFICINAS VIRTUALES DE ATENCIÓN AL USUARIO.** *Los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas deben asegurar el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQR's. Para tal efecto, deben disponer de oficinas virtuales de atención al usuario que permitan la presentación de PQR's por parte de los usuarios, las cuales comprenderán las opciones tecnológicas de que trata el presente artículo, tales como la página Web del proveedor y al menos una opción en una página de red social. Lo anterior, de conformidad con las siguientes reglas:*

*Los proveedores y las comunidades organizadas deben disponer permanentemente de una opción para la presentación y trámite de PQR's en su sitio Web y contar con la habilitación de, al menos, una opción para la presentación de PQR's en una página de una red social. En ambos casos, los proveedores y las comunidades organizadas darán respuesta oportuna a las PQR's a través del correo electrónico suministrado al momento de la presentación de la PQR por parte del usuario, como dirección de correspondencia.*

*La red social deberá estar en idioma español y deberá ser la que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia, de acuerdo con la información que para el efecto el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones publique en el Informe Sectorial.*

*El proveedor y la comunidad organizada deberán cargar en su sitio Web el formato contenido en el Anexo II de la presente resolución. Igualmente, deberá cargar dicho formato en la página de la red social elegida, o al menos disponer de un enlace de acceso directo al formato de la página Web del proveedor desde la página de red social, garantizando los máximos niveles de seguridad y confidencialidad de la información contenida en la PQR. El proveedor deberá informar a los usuarios permanentemente a través de su página Web sobre estas opciones y divulgar al menos una vez al mes a través de medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida y su respectiva dirección.*



*La constancia de presentación de la PQR deberá suministrarse al usuario a través del correo electrónico suministrado como dirección de correspondencia, a más tardar al día hábil siguiente a la presentación de la PQR, sin perjuicio del término legal previsto para la atención y respuesta de las PQR's.*

*Los proveedores y las comunidades organizadas, según corresponda, deben garantizar los máximos niveles de seguridad en el tratamiento adecuado de los datos personales del peticionario, en la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR's, de conformidad con las normas vigentes en materia de privacidad y confidencialidad de la información.*

*Por su parte, en las oficinas virtuales deberá advertirse en forma visible al peticionario sobre la necesaria utilización del formato para la presentación de las PQR's. La información registrada por parte de los usuarios en dicho formato no estará disponible al público, para que el proveedor o la comunidad organizada puedan garantizar la confidencialidad y privacidad.*

*La recepción, atención, trámite y respuesta de PQR's que se surta a través del sitio web y de la página de la red social del proveedor y de la comunidad organizada deberá observar integralmente las reglas previstas en el presente Capítulo.*

*Los proveedores y las comunidades organizadas deberán poner en conocimiento de los usuarios, la existencia de las oficinas virtuales referidas, a través de los mecanismos mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.*

**ARTÍCULO 111. LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO.** *Los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas, deben poner a disposición de los usuarios un número telefónico de atención al usuario. Los proveedores del servicio de televisión deben poner a disposición de los usuarios de este número, las veinticuatro (24) horas del día, durante los siete (7) días de la semana.*

*En cada factura o cuenta de cobro, según corresponda se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el proveedor reciba, atienda, tramite y responda las PQR, así como para acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y ofertas y, en general, sobre todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio. Cuando se implementen sistemas automáticos de respuesta, la opción relacionada con las QUEJAS, debe ser la primera del menú.*

*La información suministrada a través de dicho mecanismo, hace responsable por lo allí manifestado al*

proveedor y a la comunidad organizada, los cuales no podrán excusarse en el error de los funcionarios que atienden la línea y, por tanto, se obliga frente al usuario respecto de la información que suministre.

Los proveedores y las comunidades organizadas deberán poner en conocimiento de los usuarios el número telefónico correspondiente a la línea de atención al usuario, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.

En cuanto a las condiciones pactadas en forma verbal, para el servicio de televisión por suscripción, las mismas serán confirmadas por escrito al usuario que celebró el contrato en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles, a través del medio que éste elija. El usuario que celebró el contrato podrá presentar objeciones a las mismas, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su comunicación.

**PARÁGRAFO:** Los proveedores y las comunidades organizadas deben mantener disponibles para consulta por parte de los usuarios, en cualquier momento, grabaciones de las diferentes PQR's presentadas por los usuarios, así como de las correspondientes respuestas dadas a éstas a través de la línea de atención al usuario, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de puesta en conocimiento al usuario de la respuesta de la PQR.

**ARTÍCULO 112. PQR's TRASLADADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL.** Los proveedores y las comunidades organizadas deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQR's que les sean trasladadas a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para tal fin por parte del Gobierno Nacional, incluidas las PQR's presentadas a través de redes sociales o medios electrónicos, las cuales serán respondidas directamente a los usuarios en su calidad de peticionarios a través del mismo medio utilizado por éstos, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado por el usuario. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 113. CONTENIDO DE LAS DECISIONES.** Sin perjuicio de lo previsto en la Ley, las decisiones adoptadas por los proveedores del servicio de televisión por suscripción y por las comunidades organizadas, frente a las PQR's formuladas por los usuarios, deben contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el proveedor o la comunidad organizada para la verificación de dichos hechos, y las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya la decisión.

<p>Adicionalmente, las decisiones respecto de las PQR's deberán ir acompañadas de los soportes que las fundamentaron la decisión y del siguiente texto: "Señor usuario, en caso que no se encuentre conforme con el sentido la decisión proferida por el proveedor del servicio de televisión por suscripción / la comunidad organizada, usted tiene derecho a acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión - ANTV, para que conozca su situación en ejercicio de sus facultades de inspección, vigilancia y control".</p>	
<p><b>PARÁGRAFO:</b> Los proveedores y las comunidades organizadas garantizarán la idoneidad de los funcionarios que atienden las oficinas físicas y virtuales, así como las líneas gratuitas de atención al usuario, desarrollando, para el efecto, actividades periódicas de capacitación y actualización sobre el presente régimen.</p>	
<p><b>ARTÍCULO 114. REGISTRO DE PQR's.</b> Los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas deben llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio idóneo, un registro debidamente actualizado de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios, en el cual se identifique de manera detallada, como mínimo, si se trata de una petición, queja o reclamo, la causal o motivo de la petición, queja o reclamo, el nombre del usuario, el número de identificación del usuario y su dirección de notificación, la fecha de presentación de la PQR, y la fecha de envío de la respuesta, cuando la misma no se haya adoptado de manera verbal, adjuntando, en todo caso, un resumen de la respuesta.</p>	
<p><b>ARTÍCULO 115. DERECHO AL SEGUIMIENTO DE LAS PQR's.</b> Los usuarios que hayan presentado peticiones, quejas o reclamos, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las peticiones, quejas y reclamos. Los proveedores y las comunidades organizadas deben establecer mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso, por lo menos, de su página Web y de la línea de atención al usuario.</p>	<p>Consideramos que en virtud del principio de igualdad, los usuarios de servicios de televisión deberían contar con el Código Único Numérico (CUN).</p>
<p><b>ARTÍCULO 116. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.</b> Los proveedores del servicio de televisión por suscripción y las comunidades organizadas deben definir y desarrollar acciones tendientes al mejoramiento continuo de la calidad en la atención al usuario. Para ello, deben establecer indicadores para evaluar permanentemente los procesos de atención al usuario y, especialmente, la calidad en la atención que suministran a los usuarios a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario.</p> <p>En todo caso, los proveedores y las comunidades organizadas deberán medir y publicar mensualmente, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, los siguientes indicadores de atención al usuario:</p> <p><b>116.1.</b> Para la línea de atención al usuario de que trata el artículo 111 de la presente resolución:</p>	<p>Consideramos que frente a los indicadores, se deben tener en cuenta las observaciones planteadas frente a la modificación del artículo 53 del régimen actual efectuadas anteriormente.</p>

**a)** El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes.

**b)** El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que comienza a ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la línea.

Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos.

**c)** El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.

**116.2.** Para las oficinas físicas de atención al usuario de que trata el artículo 109 de la presente resolución:

**a)** El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo desde el momento en que al usuario le es asignado un turno, hasta que es atendido por uno de los funcionarios que atienden en las oficinas.

Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden en las oficinas, no sea superior a quince (15) minutos.

**b)** El porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.

**116.3.** Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios en cada mes.

**CAPÍTULO II**

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN BAJO LA MODALIDAD PREPAGO**

**ARTÍCULO 117. NÚMERO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.** Los proveedores del servicio de televisión bajo la modalidad prepago, deben ofrecer las veinticuatro (24) horas del día durante los siete (7) días de la semana, una línea gratuita de atención al usuario, equivalente a la línea gratuita de atención que trata el artículo 111 de la presente resolución, cuyo número debe informarse al momento de la adquisición del servicio.

En todo caso, el usuario podrá consultar a través de dicha línea gratuita de atención el valor de las tarifas por los servicios que se brindan a través de la misma, las promociones vigentes y las instrucciones de uso, así como toda la información que éstos requieran para efectos de presentar PQR's, cuyo trámite en todo caso se regirá por las normas sobre la materia previstas por la presente resolución.

**ARTÍCULO 118. INFORMACIÓN DEL SERVICIO EN LA MODALIDAD PREPAGO.** Los proveedores del servicio de televisión en la modalidad prepago deben mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, la siguiente información:

- a. La parrilla de canales disponibles, dicha información contendrá como mínimo el nombre del canal, si es decodificado o no, el género o categoría a la cual pertenece el canal.
- b. Término de vigencia del servicio de televisión adquirido bajo la modalidad prepago.
- c. Condiciones y tarifas para la adquisición de servicios adicionales.
- d. Unidad de medición del consumo.

**CAPÍTULO III**

**DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO**

**ARTÍCULO 119. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA SIN ÁNIMO DE LUCRO:** Los usuarios del servicio de televisión comunitaria, tendrán los siguientes derechos:

- a. Producir contenidos de manera independiente para ser emitidos a través del canal de producción propia de la comunidad organizada.
- b. Participar en la definición de los contenidos de la programación.
- c. Recibir el servicio de televisión de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en la presente resolución.

- d. Conocer previamente a la afiliación el valor de los aportes definidos por la comunidad organizada.
- e. Mantener las condiciones fijadas en los estatutos de la comunidad organizada.
- f. Estar informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación del servicio de televisión.
- g. Ser atendido por parte de la comunidad organizada, ágilmente y con calidad cuando así lo requiera a través de los mecanismos de atención al usuario previstos en la presente Resolución.
- h. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o reclamos ante la comunidad organizada, y además a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente a la misma.
- i. Terminar en cualquier momento su vinculación con la comunidad organizada.
- j. Recibir oportunamente la cuenta de cobro de los aportes ordinarios a la comunidad organizada, a través del medio que haya elegido, esto es papel o medio electrónico.

**ARTÍCULO 120. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN COMUNITARIA:** Los usuarios del servicio de televisión comunitaria, tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Conocer y cumplir los estatutos y demás reglamentos que expida la comunidad organizada.
- b. Abstenerse de comercializar a cualquier título la señal de televisión que recibe.
- c. Abstenerse de ceder sus derechos como asociado.
- d. Pagar oportunamente los aportes a la comunidad organizada.
- e. Informar a la comunidad organizada sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura del servicio de televisión, sobre los cuales tuviere conocimiento, y adoptar las decisiones sugeridas por la comunidad con el fin de preservar la seguridad de la red y del servicio.

**ARTÍCULO 121. DEBER DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LAS COMUNIDADES ORGANIZADAS A LOS USUARIOS.** Las comunidades organizadas deben en todo momento suministrar la información clara, transparente, necesaria, veraz, simultánea y de todas manera oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca a error para que el usuario pueda tomar decisiones informadas.

En consecuencia, las comunidades organizadas deben como mínimo cumplir las siguientes reglas:

- a. Suministrar al usuario toda la información asociada a las condiciones de prestación del servicio de televisión que ofrece, incluidos los derechos, obligaciones y los distintos aportes que debe realizar a favor de la comunidad organizada.

*b. Entregar copia escrita al usuario de los estatutos de la comunidad organizada.*

*c. Entregar copia escrita al usuario del documento por medio del cual el usuario se afilia a la comunidad organizada.*

*d. Suministrar al usuario la información relacionada con los riesgos relativos a la red y del servicio prestado, los cuales vayan más allá de los mecanismos de seguridad que haya implementado la comunidad para evitar su ocurrencia, y sobre las acciones a cargo de los usuarios para preservar la seguridad de la red.*

*e. Mantener disponible en la página web de la comunidad organizada y en las oficinas de atención al usuario, la siguiente información:*

- Derechos y obligaciones de los usuarios del servicio de televisión comunitaria, de acuerdo al Régimen Integral de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.*
- Dirección y teléfono de la(s) oficina(s) de atención al usuario*
- Número de la línea de atención al usuario.*
- Dirección de la página web de la comunidad organizada.*
- Nombre y dirección de la red social en la que tienen presencia la comunidad organizada.*
- Valores de los distintos aportes de instalación, ordinarios y extraordinarios a cargo de los usuarios.*
- Condiciones del servicio*
- Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Autoridad Nacional de Televisión.*
- Indicadores de atención al usuario de los que trata el artículo 116 de la presente Resolución.*

*f. Suministrar la información dispuesta en el presente artículo a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario definidos en la presente Resolución.*

**ARTÍCULO 122. CONTENIDO MÍNIMO DEL DOCUMENTO DE AFILIACIÓN:** *El documento por medio del cual el usuario se afilia a la comunidad organizada, debe contener como mínimo la siguiente información:*

- a. Nombre e identificación de la comunidad organizada y del usuario.*
- b. Dirección del domicilio de la comunidad organizada y del usuario.*
- c. Fecha de la afiliación.*
- d. Dirección de prestación del servicio*

<p>e. Valor de los aportes ordinarios a pagar por parte del usuario. f. Manifestación expresa del usuario de someterse a los estatutos de la comunidad</p>	
<p><b>ARTÍCULO 123. CONTENIDO LOS ESTATUTOS.</b> Dentro de los estatutos de la comunidad organizada se deberá incluir la siguiente información:</p> <p>a. Valor de los aportes a realizar por parte de los usuarios y la periodicidad de los mismos. b. Derechos del usuario en relación con la prestación del servicio de televisión comunitaria. c. Obligaciones del usuario en relación con la prestación del servicio de televisión comunitaria. d. Condiciones del servicio de televisión que se presta. e. Condiciones para dar por terminada la afiliación por parte del usuario a la comunidad organizada. f. Trámite de peticiones, quejas y reclamos. g. Mecanismos de atención al usuario. h. Área de cubrimiento del servicio. i. Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio del usuario, cuando este se encuentre dentro del área de cubrimiento de la comunidad organizada.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>CAPÍTULO IV</b> OTRAS DISPOSICIONES FRENTE AL SERVICIO DE TELEVISIÓN</p> <p><b>ARTÍCULO 124. CONDICIONES DE ACCESO A TELEVISIÓN RADIODIFUNDIDA.</b> El proveedor del servicio de televisión cerrada y la comunidad organizada se encuentran obligados a informar a los usuarios, sobre el derecho que tienen a acceder a los canales de televisión abierta radiodifundida, y la forma en que pueden hacerlo.</p>	
<p><b>ARTÍCULO 125. SUPRESIÓN DE CANALES.</b> En los contratos de prestación del servicio de televisión por suscripción, se deberá incluir una cláusula en la que se indique si el plan contratado es general o caracterizado por algún canal o canales o género de canales.</p> <p>Si el usuario elige un plan caracterizado por algún canal o canales o género de canales, y el proveedor introduce cambios en la parilla de programación que impliquen variar dicho plan, el usuario podrá dar por terminado el contrato en los términos del artículo 15 de la presente resolución.”</p>	



**MODIFICACIÓN ANEXO I DE LA RESOLUCIÓN CRC 3066 DE 2011**

RÉGIMEN ACTUAL	PROPUESTA MODIFICATORIA	OBSERVACIONES
<p align="center"><b>ANEXO I</b></p> <p align="center"><b>CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES</b></p> <p><b>1. Condiciones para la determinación de la compensación</b></p> <p>Los proveedores de servicios de comunicaciones que reciban quejas relacionadas con la falta de disponibilidad de los servicios, independientemente de si el usuario solicitó o no la compensación por falta de disponibilidad del servicio, deberán determinar si hay lugar o no a la compensación de que trata el artículo 33 de la presente resolución, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al proveedor, entre las cuales, independientemente de la modalidad de pago del usuario, se consideran las siguientes:</p> <p>i. Desconexión del servicio sin justa causa, por parte del proveedor, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo periodo de facturación.</p> <p>ii. Bloqueo sin justa causa, por parte del proveedor, de la posibilidad de realizar llamadas por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo periodo de facturación.</p>	<p><b>ARTÍCULO 48.</b> Modificar el Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará así:</p> <p align="center"><b>“ANEXO I</b></p> <p align="center"><b>CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA, DE ACCESO A INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN</b></p> <p><b>1. Condiciones para la determinación de la compensación</b></p> <p><i><u>Cuando se presente una falta de disponibilidad del servicio, independientemente de si el usuario reportó dicha falta o solicitó la compensación correspondiente, los proveedores de los servicios de telefonía, acceso a Internet y televisión por suscripción deberán determinar si hay lugar o no a la compensación de que trata el artículo 33 de la presente resolución, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al proveedor, entre las cuales, independientemente de la modalidad de pago del usuario, se consideran las siguientes:</u></i></p> <p><i>i. Desconexión del servicio sin justa causa, por parte del proveedor, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo periodo de facturación.</i></p> <p><i>ii. Bloqueo sin justa causa, por parte del proveedor, de la posibilidad de realizar llamadas o disponer del servicio, por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo</i></p>	<p>Consideramos que la regulación del tema de la compensación, no prevé cómo se calcularía el valor de la misma cuando la falta de disponibilidad del servicio se da por caída de llamadas y llamadas fallidas.</p> <p>Adicionalmente, efectuamos las mismas consideraciones expuestas en relación al artículo 33 del régimen actual.</p> <p>Finalmente, consideramos que no obstante como ésta regulado actualmente el tema de compensación se prevé que la misma procede ante la falta de disponibilidad del servicio imputable al proveedor, debería expresamente la hipótesis de “caída de llamadas” y determinar cómo se va a compensar por dicha causal, toda vez que la fórmula prevista no es aplicable a esa hipótesis.</p>

iii. Falta de disponibilidad del servicio por fallas técnicas, en las que restablecimiento del servicio haya sido superior a cuarenta y ocho (48) horas luego de detectarse la interrupción. Se exceptúan los eventos de fuerza mayor y caso fortuito.

iv. Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el proveedor, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio. La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del proveedor.

v. Las demás causales previstas de manera expresa en los artículos 32, 94 y 95 de la presente resolución.

El tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que el usuario informa al proveedor sobre ésta hasta el momento en que se restablece el servicio.

En la respuesta a la queja el proveedor deberá informar al usuario, si hay lugar o no a la compensación. En caso en que la queja sea resuelta en sentido favorable al usuario, el proveedor deberá precisar el valor de la compensación y la manera en que ésta le será entregada al usuario.

El proveedor deberá informar al usuario sobre la alternativa que éste tiene de optar por la compensación o dar por terminado el contrato, en este último caso, sin que por ello haya lugar al pago de las sumas asociadas a una cláusula de permanencia mínima, cuando se hubiese pactado dicha cláusula.

*periodo de facturación.*

*iii. Falta de disponibilidad del servicio por fallas técnicas, en las que el restablecimiento del servicio se haya dado en un término superior a cuarenta y ocho (48) horas luego de detectarse la interrupción. Se exceptúan los eventos de fuerza mayor y caso fortuito.*

*iv. Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el proveedor, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio. La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del proveedor.*

*v. Las demás causales previstas de manera expresa en los artículos 32, 94 y 95 de la presente resolución.*

*El tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que ésta se presente y hasta el momento en que se restablece el servicio.*

*En caso de que se determine que procede la compensación, el proveedor deberá precisar el valor de ésta y la manera en la que le será entregada al usuario.*

*El proveedor deberá informar al usuario sobre la alternativa que éste tiene de optar por la compensación o dar por terminado el contrato, en este último caso, sin que por ello haya lugar al pago de las sumas asociadas a una cláusula de permanencia mínima, cuando se hubiese pactado dicha cláusula.*

El proveedor deberá realizar la compensación al usuario dentro del siguiente periodo de facturación para los usuarios bajo la modalidad de pospago y treinta (30) días calendarios para los usuarios bajo la modalidad de prepago, contados a partir de la notificación de la respuesta a la queja del usuario.

## 2. Determinación del valor de la compensación

Con el cabal cumplimiento de los términos y condiciones por los cuales se rige el trámite de Peticiones, Quejas y Recursos previsto por la presente resolución, una vez el proveedor constata que la falta de disponibilidad del servicio que manifiesta el usuario en su queja, fue ocasionada por causas imputables al proveedor, este último deberá proceder a la compensación por falta de disponibilidad del servicio, teniendo en cuenta para ello las siguientes reglas:

a) Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la **modalidad pospago**, la compensación debe efectuarse, a través del descuento del doble del dinero, que resulte de dividir el valor promedio del servicio de los últimos tres (3) periodos de facturación por el número de horas de un periodo de facturación multiplicado por el número de horas que no estuvo disponible el servicio. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación a la decisión favorable frente a la queja presentada por el usuario, y para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula, así:

Donde:

$$\text{Compensación} = 2 \left[ \left( \frac{\text{VPF}}{\text{MTHP}} \right) \times \text{HND} \right]$$

*El proveedor deberá realizar la compensación al usuario dentro del siguiente periodo de facturación para los usuarios bajo la modalidad de pospago y dentro de los treinta (30) días calendarios para los usuarios bajo la modalidad de prepago, contados a partir de la determinación de la compensación por parte del proveedor de redes y servicio de telecomunicaciones, la cual deberá efectuarse en el periodo de facturación siguiente.*

## 2. Determinación del valor de la compensación

*Una vez el proveedor constata que la falta de disponibilidad del servicio fue ocasionada por causas imputables al proveedor y en los casos que el usuario opte por la compensación, el proveedor deberá proceder a la compensación por falta de disponibilidad del servicio, teniendo en cuenta para ello las siguientes reglas:*

*a) Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la **modalidad pospago**, la compensación debe efectuarse, a través del descuento del doble del dinero, que resulte de multiplicar el número de días en que no estuvo disponible el servicio por el valor diario del plan tarifario mensual al que está suscrito el usuario. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación al momento que se determina el derecho del usuario a la compensación, y para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula, así:*

$$\text{Compensación} = 2 \times (\text{VMpt} \times \text{Dnd})$$

Donde:

VMpt = Valor mensual del plan tarifario al que está suscrito el usuario al momento de la interrupción del servicio.

VPF = Valor promedio de facturación del servicio de los últimos tres(3) periodos de facturación previos al periodo dentro del cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio.

HND = Número de horas no disponibles

NTHP = Número total de horas del periodo de facturación

**b)** Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la **modalidad de prepago**, la compensación debe efectuarse, a través de la acreditación del doble de la capacidad de comunicación equivalente al promedio mensual del total de capacidades de comunicación adquiridas por el usuario en los tres (3) meses previos a la momento en que ocurrió la falta de disponibilidad del servicio, para lo cual el proveedor deberá utilizar la fórmula citada en el literal a) del presente numeral, donde la variable NTHP corresponde a 720 horas y la variable VPF deberá ser remplazada por la variable VPC, la cual se calculará teniendo en cuenta la siguiente fórmula, así:

Donde:

$$VPC = \frac{VC}{3}$$

Donde:

VPC = Valor promedio mensual de las capacidades de comunicación adquiridas en los tres (3) meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio

VC = Valor total de las capacidades de comunicación adquiridas en los tres (3) meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio.

*Dnd = Número de días en que no estuvo disponible el servicio. Toda fracción de días se redondeará a un día.*

**b)** Cuando la prestación de los servicios esté sujeta a un plan bajo la **modalidad de prepago**, la compensación debe efectuarse, a través de la acreditación del doble de la capacidad de comunicación que resulte de multiplicar el número de días en que no estuvo disponible el servicio por el valor promedio diario del total de capacidades mensuales de comunicación adquiridas por el usuario en los tres (3) meses previos al momento en que ocurrió la falta de disponibilidad del servicio, para lo cual el proveedor deberá utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Compensación} = 2 \times (VPC \times Dnd)$$

Donde:

VPC = Valor promedio mensual de las capacidades de comunicación (unidades de consumo que el usuario puede disfrutar con ocasión de una determinada recarga) que fueron adquiridas en los tres (3) meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio. Si el servicio fue adquirido por el usuario, en un tiempo inferior a tres (3) meses antes de presentarse la interrupción del servicio, el VPC corresponderá al monto total de las recargas realizadas en los treinta (30) días previos.

	<i>Dnd = Número de días en que no estuvo disponible el servicio. Toda fracción de días se redondeará a un día".</i>	
--	---	--

**MODIFICACIÓN ANEXO II DE LA RESOLUCIÓN CRC 3066 DE 2011**

<b>RÉGIMEN ACTUAL</b>	<b>PROPUESTA MODIFICATORIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<p data-bbox="159 415 941 513" style="text-align: center;"><b>ANEXO II FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQR A TRAVÉS DE OFICINAS VIRTUALES</b></p> <p data-bbox="149 558 951 799">Para efectos de recibir y tramitar las PQR's de sus usuarios, los proveedores de servicios de comunicaciones a través de las oficinas virtuales, deben cargar tanto en la página web como en la red social correspondiente, el siguiente formato para su diligenciamiento en línea por parte de los usuarios peticionarios o recurrentes, en concordancia con la información mínima dispuesta en el artículo 43 de la presente resolución:</p> <p data-bbox="149 844 951 977">El proveedor deberá mantener disponible para consulta del usuario, en el mismo enlace del formato, las definiciones de peticiones, quejas, recursos y PQR's, previstas en la presente resolución.</p>	<p data-bbox="976 305 1759 370"><b>ARTÍCULO 49.</b> Modificar el Anexo II de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará así:</p> <p data-bbox="996 415 1779 513" style="text-align: center;"><b>"ANEXO II FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQR A TRAVÉS DE OFICINAS VIRTUALES</b></p> <p data-bbox="976 558 1799 799">Para efectos de recibir y tramitar las PQR's de sus usuarios, los proveedores de servicios de comunicaciones a través de las oficinas virtuales, deben cargar tanto en la página web como en la red social correspondiente, el siguiente formato para su diligenciamiento en línea por parte de los usuarios peticionarios o recurrentes, en concordancia con la información mínima dispuesta en los artículos <b>43 y 110</b> de la presente resolución:</p> <p data-bbox="976 844 1799 977">El proveedor deberá mantener disponible para consulta del usuario, en el mismo enlace del formato, las definiciones de peticiones, quejas, reclamos o recursos –PQR's-, previstas en la presente resolución.</p>	

Nombre empresa a la que va dirigida la petición*	Campo pre-diligenciado por el proveedor.
Petición / Queja / Recurso*	Lista de selección con las siguientes alternativas:  - Petición - Queja - Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-
Nombre del peticionario o recurrente*	
Apellidos del peticionario o recurrente*	
Tipo documento de identidad*	Lista de selección con las siguientes alternativas:  - Cédula de Ciudadanía - Cédula de Extranjería - NIT - Pasaporte
No. Documento de identidad*	
Dirección de notificación del peticionario o recurrente*  (Correo electrónico obligatorio)  Opcional número de teléfono de contacto del peticionario o recurrente	
Objeto de la petición, solicitud o recurso*	
Hechos en que se fundamenta la petición, solicitud o recurso*	
Documentos anexos (pruebas que desee aportar el peticionario o recurrente)	

\* Campos obligatorios de diligenciamiento.

Nombre empresa a la que va dirigida la petición*	Campo pre-diligenciado por el proveedor.
Petición / Queja o Reclamo/ Recurso*	Lista de selección con las siguientes alternativas:  - Petición - Queja o Reclamo - Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- (sólo para el caso de los servicios de teléfono y acceso a Internet)
Nombre del peticionario o recurrente*	
Apellidos del peticionario o recurrente*	
Tipo documento de identidad*	Lista de selección con las siguientes alternativas:  - Cédula de Ciudadanía - Cédula de Extranjería - NIT - Pasaporte
No. Documento de identidad*	
Dirección de notificación del peticionario o recurrente*  (Correo electrónico obligatorio)  Opcional número de teléfono de contacto del peticionario o recurrente	
Objeto de la petición, solicitud o recurso*	
Hechos en que se fundamenta la petición, solicitud o recurso*	
Documentos anexos (pruebas que desee aportar el peticionario o recurrente)	

\* Campos obligatorios de diligenciamiento.

En adición a las observaciones a la modificación del régimen propuesta, consideramos que adicionalmente, deberían incluirse las siguientes modificaciones:

RÉGIMEN ACTUAL	PROPUESTA MODIFICATORIA
<p><b>ARTÍCULO 9.</b> Para efectos de la comprensión, interpretación y aplicación del presente régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, se adoptan las siguientes definiciones:</p>	<p>Consideramos pertinente incluir la definición de publicidad de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011.</p> <p>Igualmente, consideramos que se debe incluir lo que se entiende por “servicios suplementarios” y su diferenciación de “servicios adicionales”.</p>
<p><b>Artículo 10. Derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de comunicaciones.</b> El presente artículo contiene a manera de resumen y en forma general, los principales derechos y obligaciones de los usuarios, los cuales se desarrollan de manera detallada a lo largo de la presente resolución.</p> <p><b>10.1.</b> Son derechos del usuario de los servicios de comunicaciones, los siguientes:</p>	<p>Debería incluirse expresamente un literal que consagre el derecho de los usuarios a la portabilidad numérica de conformidad con la Resolución CRC 2355 de 2010, y otro que consagre que en caso de pago por un mecanismo alterno de pago, como lo es el baloto, el registro del mismo en el sistema del proveedor se surte en XX días.</p>
<p><b>ARTÍCULO 16. MODALIDADES DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.</b> Las modalidades de contratación para la prestación de servicios de comunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Las condiciones distintas a las expresamente previstas en la Ley o en la regulación que no queden expresamente contenidas en las cláusulas del contrato o en cualquiera de sus modificaciones, no serán aplicables.</p> <p>Cuando los proveedores de comunicaciones ofrezcan sus servicios bajo una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el usuario que tiene interés en adquirir el servicio pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente.</p>	<p>Consideramos que el ofrecimiento de la alternativa de contratar con cláusula o sin cláusula de permanencia mínima debería constar en documento aparte del contrato.</p>
<p><b>ARTÍCULO 17. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS.</b></p> <p>(...) <b>PARÁGRAFO 2:</b> Como excepción a la regla general, el proveedor que financie o subsidie equipos terminales requeridos para la contratación del servicio de acceso a</p>	<p>Consideramos pertinente disponer expresamente que la excepción a la regla general contenida en el parágrafo 2 del artículo 17, sólo aplica para el proveedor que financie o subsidie equipos terminales requeridos para la contratación de servicios de acceso a internet fijo banda ancha, de acuerdo al Plan Vive Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y en consonancia con lo manifestado por la</p>



<p>Internet, podrá acordar con el usuario la inclusión de una cláusula de permanencia mínima que en ningún caso podrá ser superior a treinta y seis (36) meses.</p> <p>El proveedor, además de lo anterior, debe ofrecer simultáneamente al usuario las posibles alternativas de contratar los servicios de acceso a Internet con periodos de permanencia mínima de doce (12) meses y veinticuatro (24) meses, y la información sobre las condiciones de los precios que aplican en cada caso, cuya elección recae únicamente en cabeza del usuario (...).</p>	<p>propia Comisión de Regulación de Comunicaciones en el documento publicado en el mes de septiembre de 2011 que contiene el texto de recomendaciones técnicas finales al MinTic respecto al subsidio de internet móvil.</p>
<p><b>ARTÍCULO 44. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.</b> 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 (...).</p>	<p>Consideramos pertinente que se establezca que las oficinas físicas de atención no sólo se encuentran disponibles para recibir, atender, tramitar y responder las PQRs, sino también para brindar una atención integral al usuario con ocasión al ofrecimiento y prestación del servicio de comunicaciones.</p>
<p><b>ARTÍCULO 45. OFICINAS VIRTUALES DE ATENCIÓN AL USUARIO.</b></p> <p>(..) La constancia de presentación de las PQRs y el CUN de que trata el parágrafo 1° del artículo 41 de la presente resolución, deberán suministrarse al usuario a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación, a más tardar al día hábil siguiente a la presentación de la PQR, sin perjuicio del término legal previsto para la atención y respuesta de las PQRs (...).</p>	<p>Consideramos pertinente que se modifique la notificación de la respuesta a la PQR's, en el sentido de que no sólo se envíe al correo electrónico del usuario, sino a cualquier dirección de notificación que suministre el usuario.</p>
<p><b>ARTÍCULO 64. SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.</b> Antes de la suspensión del servicio el usuario debe ser advertido sobre los posibles cobros a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean pagadas las sumas a que hubiere lugar, salvo cuando la causa dé lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del proveedor, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios.</p> <p>Cuando la causa que originó la suspensión sea imputable al usuario, la reanudación del servicio deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que ésta haya cesado, so pena de perder el proveedor en favor del usuario, el valor por restablecimiento del servicio, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.</p>	<p>Consideramos pertinente que se establezca que si la causa que origina la suspensión es imputable al usuario y esta no cesa hasta la fecha de terminación del contrato, el proveedor proceda a dar por terminado el mismo, sin perjuicio de que pueda perseguir lo adeudado por el usuario hasta dicha fecha sin que opere la prórroga del contrato.</p> <p>Igualmente, consideramos pertinente que se incluya expresamente que en caso de que la suspensión del servicio sea por causa imputable al proveedor, da el derecho al usuario de solicitar la compensación por el tiempo que dure suspendido el servicio (Ej.: cuando el usuario paga las sumas no reclamadas pero tiene pendiente una PQR y el proveedor le suspende el servicio).</p>

<p><b>ARTÍCULO 66. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.</b> En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.</p>	<p>Consideramos pertinente que se establezca que la petición de terminación del servicio sea recibida, atendida tramitada y resuelta de forma inmediata por el proveedor de servicios aplicándole los términos del presente artículo.</p>
<p><b>ARTÍCULO 94. ÁREA DE CUBRIMIENTO.</b> Los proveedores que presten los servicios de telefonía móvil deben hacer públicas las áreas geográficas en donde exista cubrimiento de los servicios a su cargo, mediante el uso de mapas interactivos a través de su página web, así mismo deben informarlas al usuario antes de la celebración del contrato de prestación de servicios.</p> <p>En el evento en que el servicio no se preste en las áreas de cubrimiento informadas por el proveedor, dicho incumplimiento faculta al usuario para solicitar la terminación del contrato o la compensación por la indisponibilidad del servicio, de conformidad con los términos del artículo 33 de la presente resolución.</p>	<p>Consideramos pertinente que se consagre expresamente que la información sobre el área de cubrimiento se suministre al usuario mediante un documento anexo al contrato, y que en todo caso esté disponible durante su ejecución en todos los mecanismos obligatorios de atención.</p>
<p><b>ARTÍCULO 103. ENVÍO DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS) Y/O MENSAJES MULTIMEDIA (MMS) CON FINES COMERCIALES Y/O PUBLICITARIOS.</b> El envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, a los que hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas:</p>	<p>Consideramos pertinente que se establezca que para el envío de mensajes comerciales y/o publicitarios, cualquiera que sea su contenido medie solicitud previa y expresa del usuario a través de cualquier de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, y que en ningún caso el silencio del usuario frente al ofrecimiento de aquellos se puede entender como su aceptación expresa.</p> <p>Igualmente, consideramos que se debe revisar el artículo teniendo en cuenta la regulación existente en materia de proveedores de contenidos y aplicaciones, para determinar frente al usuario las obligaciones de cada uno y quien está a cargo de la prestación del servicio ofrecido.</p>
	<p><b>ADICIONAR UN ARTICULO:</b> en el que se prevea que las concesiones comerciales otorgadas por el proveedor al usuario durante la ejecución del contrato, son de obligatorio cumplimiento en el término previsto por el proveedor, o en su defecto a más tardar dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que le es comunicada dicha concesión, en virtud de la aplicación del principio de la buena fe.</p>