



Comisión de Regulación de Comunicaciones República de Colombia

- Editar página
- Promocionar con un anuncio
- Sugerir esta página a mis amigos

Página de Facebook del Organismo Regulador de Comunicaciones en Colombia. Para obtener más información, visite la página <http://www.crcom.gov.co/>

Información

Lugar:
Carrera 7 No. 77-07 Piso 9 y 10,
Edificio Torre 77
Bogotá de Colombia

Estadísticas

Ver todas

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Me gusta

- Muro
- Información
- Notas
- Foros
- Cuadros
- Enlaces
- +

Compartir: Estado Foto Enlace Video

Comisión de Regulación de Comunicaciones Spam Configuración



Comisión de Regulación de Comunicaciones

Proyecto de Resolución 'Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usu

www.crcom.gov.co

Comisión de Regulación de Comunicaciones

158 impresiones · 1,27 % de comentarios

02 de diciembre a las 14:13 · Me gusta · Comentar · Compartir · Promocionar

A 2 personas les gusta esto.

Escribe un comentario...



Comisión de Regulación de Comunicaciones Usted ha pensado en la importancia de ser protegido en sus derechos como usuario de los servicios de comunicaciones?

310 impresiones · 3,23 % de comentarios

01 de diciembre a las 11:23 · Me gusta · Comentar · Promocionar

A 3 personas les gusta esto.

Ver los 7 comentarios



Jose Augusto Arcon Soto Ahora Hablemos de Tigo Este Operador tiene el problema de seguridad en este año me an

comunicaciones?

310 impresiones · 3,23 % de comentarios

01 de diciembre a las 11:23 · Me gusta · Comentar · Promocionar

 A 3 personas les gusta esto.



Comisión de Regulación de Comunicaciones Si no lo ha hecho, es hora de darle la importancia que tiene este tema.....la CRC tiene publicado un proyecto que le debe interesar...lo invitamos a revisarlo en <http://www.usuarioscrc.gov.co/>.

Prensa

01 de diciembre a las 11:25 · Me gusta ·  1 persona



Paola Vargas Es importante que la CRC vaya pensando en otra estrategia para que los colombianos puedan opinar acerca de éste régimen. Hagan un plan de comunicaciones de divulgación más concreto y completo.

01 de diciembre a las 19:56 · Me gusta · Denunciar



Jose Augusto Arcon Soto Muy buenas tardes
Quiero compartir con ustedes las problemática que estoy pasando con los tres operadores y que nadie me presta atención

Comcel: Inseguridad de Todos los Usuarios Prepago, tienen el peligro de que sus líneas puedan ser suspendida por otros usuarios, por malda o otro motivo

Este caso se envía a comcel con las pruebas pertinentes para que lo arreglen y presten una calidad de servicio, y la respuesta es que Si nos esta pasando a nosotros o que si me an suspendido una línea, como no me pasa a mi entonces no hay lugar para pasar ese reporte.

Estas líneas son suspendidas por solo tres datos que son muy diferente

Es decir No Piden Nombre y apellido del Titular de la línea

No piden CC del Titular de la línea

No Piden Dirreccion al momento de la compra o entre otros Datos

Si no otros datos que con facilidad se pueden buscar, pero por seguridad por este medio no se los puedo enviar.

Hace 3 horas · Me gusta · Denunciar



Jose Augusto Arcon Soto La presente es para comentarle la



Comisión de Regulación de Comunicaciones Si no lo ha hecho, es hora de darle la importancia que tiene este tema.....la CRC tiene publicado un proyecto que le debe interesar...lo invitamos a revisarlo en <http://www.usuarioscrc.gov.co/>.

Prensa

01 de diciembre a las 11:25 · Me gusta · 1 persona



Paola Vargas Es importante que la CRC vaya pensando en otra estrategia para que los colombianos puedan opinar acerca de éste régimen. Hagan un plan de comunicaciones de divulgación más concreto y completo.

01 de diciembre a las 19:56 · Me gusta · Denunciar



Jose Augusto Arcon Soto Muy buenas tardes
Quiero compartir con ustedes las problemática que estoy pasando con los tres operadores y que nadie me presta atención

Comcel: Inseguridad de Todos los Usuarios Prepago, tienen el peligro de que sus líneas puedan ser suspendida por otros usuarios, por malda o otro motivo

Este caso se envía a comcel con las pruebas pertinentes para que lo arreglen y presten una calidad de servicio, y la respuesta es que Si nos esta pasando a nosotros o que si me an suspendido una línea, como no me pasa a mi entonces no hay lugar para pasar ese reporte.

Estas líneas son suspendidas por solo tres datos que son muy diferente

Es decir No Piden Nombre y apellido del Titular de la línea

No piden CC del Titular de la línea

No Piden Dirección al momento de la compra o entre otros Datos

Si no otros datos que con facilidad se pueden buscar, pero por seguridad por este medio no se los puedo enviar.

Hace 3 horas · Me gusta · Denunciar



Jose Augusto Arcon Soto La presente es para comentarle la siguiente problemática que se a venido presentando con Telefonica Movistar, los callcenter de movistar en la plataforma prepago no están contestado las llamadas a algunos usuarios ya que están colocando una especie de restricción, paso a los asesores de Movistar.

Si no otros datos que con facilidad se pueden buscar, pero por seguridad por este medio no se los puedo enviar.

Hace 3 horas · [Me gusta](#) · [Denunciar](#)



Jose Augusto Arcon Soto La presente es para comentarle la siguiente problemática que se a venido presentando con Telefonica Movistar, los callcenter de movistar en la plataforma prepago no están contestado las llamadas a algunos usuarios ya que están colocando una especie de restricción, paso a los asesores de Movistar.

Envió como esta contestado el Audio Respuesta con sus opciones (IVR)

Marcando al *611 (SERVICIO AL CLIENTE).

Por favor selecciona la operación que desea realizar.

Para recargar tú cuenta marca (1).

Para información de tu cuenta y vencimientos de saldos marca (2).

Para realizar cambio de plan prepago marca (3).

Para otros servicios marca (4).

Para terminar marca (0).

Escojo la opción (4) Luego Dice:

Bienvenido a movistar

Para la suspensión de tu celular movistar por perdida o robo marca (1).

Para Planes tarifarios y la promoción del mes marca (2).

Para Actualizar o cambiar tu contraseña de *611 y servicio en línea (3).

Para otras consultas marca (5).

Para información adicional marca (0).

Si marcamos la opción (1). Que es para suspender una línea celular de este operador debe ser atendida urgentemente pero el sistema

Para otras consultas marca (5).

Para información adicional marca (0).

Si marcamos la opción (1). Que es para suspender una línea celular de este operador debe ser atendida urgentemente pero el sistema me dice esto:

Ingresa a servicio en línea en www.movistar.com.co consulta el precio y solicita la reposición tu equipo a domicilio. Recuerda por medio del audio respuesta puedes recargar tu cuenta entérate de planes y promociones, Cambiar tu plan prepago y verificar tu saldo, Gracias por llamar al "servicio al cliente de movistar" Y ME CUELGA

Ó Si marcamos la opción (0) el sistema me dice esto:

Recuerda que puedes consultar y encontrar temas de interés ingresando a www.movistar.com.co

Para volver al menú anterior marca (9).

Para obtener ayuda marca (7). ("Paso a un Asesor")

Recuerda por medio del audio respuesta puedes recargar tu cuenta entérate de planes y promociones, Cambiar tu plan prepago y verificar tu saldo, Gracias por llamar al "servicio al cliente de movistar"

Y la línea 018000 36 1111 De lo peor...

Me toca llamar a la línea (018000361112) Donde no está a la vista del cliente.

Para poder hablar con un asesor y esperar 2 horas...

Coloco el artículo o norma que se debe cumplir.

ARTÍCULO 76 DE LA CONSTITUCIÓN 1732 DE SET DEL 2010

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.

Los operadores de telecomunicaciones deben poner a disposición permanente de los suscriptores y usuarios un número gratuito de atención.

En cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el operador reciba, atienda, tramite y responda las PQR; así como para acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y

Coloco el artículo o norma que se debe cumplir.
ARTÍCULO 76 DE LA CONSTITUCIÓN 1732 DE SET DEL 2010

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.

Los operadores de telecomunicaciones deben poner a disposición permanente de los suscriptores y usuarios un número gratuito de atención.

En cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el operador 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. La opción relacionada con las PQR, debe estar dentro de las tres (3) primeras del menú. La información suministrada a través de dicho mecanismo, tiene respecto del operador, efectos jurídicos vinculantes.

Hace 3 horas · [Me gusta](#) · [Denunciar](#)



Jose Augusto Arcon Soto Se envió PQR y No dieron solución en movistar

Hace 3 horas · [Me gusta](#) · [Denunciar](#)



Jose Augusto Arcon Soto Ahora Hablemos de Tigo

Este Operador tiene el problema de seguridad en este año me han reportado mi línea más de 20 veces donde no la han reportado por robo o pérdida como dicen ellos.

Se envía PQR y dicha respuesta es que ellos manejan un audio respuesta que hace el trámite sin pedir tantos datos es decir que suspenden la línea solo con el número de CEL a reportar y número de CC lo puede hacer cualquier persona.

Y listo es reportada mediante IVR o Audio respuesta.

Hace 3 horas · [Me gusta](#) · [Denunciar](#)



Jose Augusto Arcon Soto Según Uff es un operador Móvil en Colombia donde también he tenido una serie de problemas, ejemplo ellos tienen un portal Facebook y donde algunos usuarios y personas colocan sus casos o mensajes pero ellos no dan respuesta??

también en el portal Web tienen la opción del Chat de servicio al cliente pero llevo desde el 10 de Noviembre y hasta la fecha no me he podido comunicar por ese medio,

Y por el servicio al cliente *444 desconocen de la información que está publicada en la misma Web de ellos

Y lo más GRABE es que si en el caso de pérdida de mi sim card

Debo llamar a la línea *444 desde un uff pero como todos no son Uff

diente pero llevo desde el 10 de Noviembre y hasta la fecha no me e podido comunicar por ese medio,
Y por el servicio al cliente *444 desconocen de la información que esta publicada en la misma Web de ellos
Y lo mas GRABE es que si en el caso de perdida de mi sim card Debo llamar a la linea *444 desde un uff pero como todos no son Uff entonces desde un teléfono Fijo al 018003000444 pero esa linea NO SIRVE me toco hablar con el área técnica de telecom para reportar esa Falla mas de 2 veces respuesta que esa linea aun no esta Autorizada y lo bueno del cuento en la portabilidad numérica, es decir para reponer la linea se debe hacer por los medios Anteriormente mencionado ya que aquí no hay sucursales ya que es un operador Virtual

Hace 3 horas · [Me gusta](#) · [Denunciar](#)

 23 de noviembre a las 19:17 · [Me gusta](#) · [Comentar](#) · [Compartir](#) · [Promocionar](#)



Valentina Castañeda Opino que se debe, se tiene que hacer control con los operadores de internet móvil en el país...es una estafa....ofrecen un apquete y terminan dando otro...¿Cómo es posible que ofrescan velocidades de 23k...? Cuando el minimo autorizado es de 512k ...y creo que en estos días se amplió a 1M.

25 de noviembre a las 22:49 · [Me gusta](#) ·  1 persona · [Denunciar](#)



10 de noviembre a las 15:47 · [Me gusta](#) ·  1 persona · [Denunciar](#)



Ana Milena Carranza Carranza Expertos comisionados, expreso mi preocupación sobre las faltas a la Resolución 1732 por parte del operador Movistar, porque la norma prescribe la obligación de disponer una línea de atención al usuario disponible a través de las primeras tres opciones del número marcado. El problema es que ni está dentro de esas opciones, ni en ninguna otra. Por meses no me he podido comunicar con ellos!! (en prepago)

10 de noviembre a las 22:09 · [Me gusta](#) · [Denunciar](#)

 A 3 personas les gusta esto.



Luis Manuel Carmona hola CRC lo que pasa esque tengo un contrato de internet modem con una empresa de telefonía móvil, firme un contrato de un año.. lo que pasa esque tengo problemas con el servicio y fui victima de publicidad engañosa.. sera que puedo cancelar el contrato con la empresa prestadora de servicio..

04 de noviembre a las 15:16 · Me gusta ·  1 persona · Denunciar



Lois Albert Espinel Garcia Excelente el nuevo proyecto de la CRC, me parece muy buena la idea de realizar la compilación normativa de los derechos de los usuarios, sin embargo una sugerencia, sería más excelente aún que cuando el proyecto esté culminado, se realice algún tipo de publicidad que invite a todos los Colombianos a que lean la Resolución y que se expliquen bien los métodos y las instancias que permitan hacer valer nuestros derechos, al fin de cuentas absolutamente todos los Colombianos inclusive los dueños de las empresas resultamos ser USUARIOS....

Felicitaciones por su buena gestión en la Regulación de las Comunicaciones.

04 de noviembre a las 22:41 · Me gusta · Denunciar



David Moreno Quiero proponer, que se realice algún mecanismo que permita probar ante la super intendencia de industria y comercio, las reclamaciones suscitadas por los abusos en los cobros. Dado que en algunos planes como los que suscribo yo, con TIGO y MOVISTAR, no relacionan en la facturación el consumo, sino aparece todo en ceros sin especificar cada consumo. aduciendo que se consumió dentro de los valores del plan.

Por otro parte, como probar en una reclamación, que se hicieron unos cobros sin la debida autorización del usuario a su cuenta, tema acontecido por los mensajes enviados por dichos operadores, que SOLO por leerlos el usuario queda inscrito en una serie de cobros mensuales y hasta de 3 cobros por mes !!! Con la justificación de que el usuario autoriza solo por leerlo. Creo q es una total estafa al consumidor.

Como probar estos sucesos ante el organismo correspondiente si cuando el usuario se acerca a dichas empresas y los asesores revisan en el sistema, apenas uno se entera y ellos eliminan toda evidencia del sistema para "que no se vuelvan a suscribir dichos cobros".

Compartir

 10 de septiembre a las 19:16 · [Me gusta](#) · [Comentar](#) · [Compartir](#) · [Promocionar](#)

 A Lois Albert Espinel Garcia le gusta esto.



Lois Albert Espinel Garcia Que la Comisión se siga caracterizando por su objetividad en la Regulación del Sector y que el pronunciamiento final sea en beneficio del pueblo Colombiano y en especial de las empresas de origen nacional.

10 de septiembre a las 22:07 · [Me gusta](#) · [Denunciar](#)

Escribe un comentario...

 02 de julio a las 12:22 · [Me gusta](#) · [Comentar](#) · [Compartir](#) · [Promocionar](#)



Ana Milena Carranza Carranza CRC, cómo se le da tratamiento al tema de la neutralidad de la red en este proyecto?

10 de noviembre a las 22:19 · [Me gusta](#) · [Denunciar](#)

Escribe un comentario...