



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA CRC- VIGENCIA 2015.

**Valledupar
14 de julio 2016**

Coordinación Atención al Cliente
Coordinador: David Agudelo Barrios.
Líder: Melissa Vargas Flórez

Agosto 2016



vive digital
para la gente
de Colombia



www.crcom.gov.co

Síguenos en: [f/CRCcol](https://www.facebook.com/CRCcol) [@CRCcol](https://twitter.com/CRCcol) [YouTube CRCcol](https://www.youtube.com/CRCcol) [Instagram CRCcol](https://www.instagram.com/CRCcol)

RESPUESTAS - INQUIETUDES PLANTEADAS EN LA RENDICION DE CUENTAS DE LA CRC. VIGENCIA 2015

La Comisión de Regulación de Comunicaciones se permite dar respuesta a las preguntas e inquietudes que quedaron pendientes en la audiencia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía llevada a cabo el día 14 de Julio de 2016, en la ciudad de Valledupar, Departamento de Cesar.

I. PROTECCIÓN DE USUARIOS

✓ **Cumplimiento de Ofertas y "publicidad engañosa":**

- La venta de paquetes puerta a puerta, cuando el vendedor ofrece un servicio y cobran otro, prometen un mes gratis, pero es falso.
- Mayor vigilancia a las empresas prestadoras de servicios telefónicos, postal, internet, etc. Vigilar los paquetes engañosos y que sean de cumplimiento lo que ellos proponen o venden.
- La empresa TIGO tiene una publicidad engañosa maneja publicidad engañosa en las ofertas que hace a los usuarios.

Respuesta de la CRC:

El artículo 31 de la Resolución 3066 de 2011, establece que el proveedor de servicios está obligado a cumplir con los términos de las promociones y las ofertas que haga a los usuarios. Esta disposición señala además que las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario, vinculan jurídicamente al proveedor, por lo que este no podrá trasladar al usuario, de manera directa o indirecta, los costos del incentivo de la promoción u oferta, disminuyendo la calidad del servicio o incrementando su precio.

Igualmente le indicamos que su proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrarle información clara, transparente, necesaria, veraz, previa, simultánea y de todas maneras oportuna,

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 2 de 26	
Preguntas Rendición de Cuentas 2016			
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por:	David Agudelo

suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita en todo momento, desde el ofrecimiento de sus servicios, durante la celebración de los contratos y durante la ejecución de los mismos, tal como lo establece el artículo 11 de la resolución en comento.

Los operadores de servicios, cuando presentan al público o los usuarios ofertas o promociones, tienen la obligación de contratar esta misma que se ofreció con todas las condiciones que el usuario aceptó al momento de la misma, debido a que estaría engañando al contratante en el momento de firmar un contrato con condiciones distintas o que posteriormente no se dan y se cobran de la misma manera como fueron ofrecidas y aceptadas por el cliente. La ley protege a los consumidores o usuarios de esta modalidad de contratación debido a que no se da conforme a la norma, que establece que las condiciones del servicio se deben dar de la misma como fueron contratadas y por lo tanto cumplir con el Régimen de Protección a Usuarios (Resolución 3066 de 2011).

✓ **Cláusula de Permanencia:**

- Cuando el usuario no está conforme con el servicio y estando en garantía porque siempre en las empresas exigen que tiene que esperar hasta cumplir de 1 año a 2 o 3, para poder retirarse o si no pagar una multa o castigo.
- ¿Cuándo un usuario adquiere un contrato de internet y se acaba el contrato le dicen que para poderse retirar tiene que dejar un deposito en la empresa y lo dejan sin servicio y siguen cobrando las facturas hasta que se acabe el contrato, más o menos 180 mil pesos en depósito deje y no devuelven el dinero?

Respuesta de la CRC:

Las inquietudes planteadas, se refieren a la noción de Clausula de permanencia mínima, la cual se encuentra regulada en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, en su artículo 17, en el que se estipula que las cláusulas de permanencia mínima podrán ser pactadas únicamente cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo por

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 3 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

conexión, equipos terminales u otros equipos de usuario requeridos para el uso del servicio contratado, o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, y se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato y solo serán aplicables cuando medie aceptación escrita del usuario que celebró el contrato y sean extendidas en documento aparte.

Las cláusulas de permanencia mínima mencionadas se encuentran prohibidas únicamente para los servicios de telefonía móvil (voz y datos) que se hayan pactado en contratos suscritos con posterioridad al 1° de Julio de 2014, lo anterior, conforme al artículo 17a de la resolución citada. En estos casos, los contratos de prestación de servicios de comunicaciones móviles y los contratos de compraventa o cualquier acto de enajenación de equipos terminales móviles u otros equipos requeridos para la prestación del servicio, deberán pactarse de manera independiente con el usuario.

En los contratos con cláusulas de permanencia mínima que hayan sido celebrados con anterioridad al 1° de julio de 2014, se deberán cumplir las condiciones contractuales tal como fueron pactadas. No obstante, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles no podrán prorrogar o renovar la cláusula de permanencia mínima establecida en dichos contratos y deben indicar en la facturación la siguiente información:

- a. El precio de venta total del equipo terminal móvil,
- b. Valor del pago inicial realizado por el usuario por el equipo terminal móvil,
- c. Valor correspondiente al descuento sustancial asociado a una tarifa especial y/o descuento por concepto de subsidio o financiación,
- d. Fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la cláusula de permanencia mínima,
- e. Valor a pagar por terminación anticipada teniendo en cuenta para ello la fecha de corte (día, mes y año) del periodo de facturación respectivo.

En este mismo sentido, el artículo 17 citado indica que el monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 4 de 26	
Preguntas Rendición de Cuentas 2016			
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por:	David Agudelo

terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o al descuento sustancial por tarifas especiales, que generó la cláusula de permanencia mínima.

✓ **Libre Elección de Plan:**

- ¿Los resultados de las encuestas de percepción por zonas y de los indicadores de entidad medidos estarán a disposición de los usuarios para su toma de decisión en la escogencia de operador y posiblemente de plan? ¿Donde?

Respuesta de la CRC:

Los resultados de estas encuestas practicadas por la CRC, están en estudio y en proceso de comprobar la viabilidad de que sean publicados en nuestro portal web o por algún medio de comunicación disponible al público y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, debido a que por el momento están siendo usados estos resultados como insumos y material de ayuda en la estructuración de algunos proyectos regulatorios, tales como el nuevo Régimen de Protección a Usuarios.

- ¿Por qué los operadores invitan a los usuarios a cambio de plan porque el otro tiene más eficiencia o presentan paquetes, cuando los minutos y segundos están estándar? ¿Qué diferencia tienen de los paquetes normales?

Respuesta de la CRC:

En el RPU se establece el principio de libre elección (Artículo 10.1, literal b), este principio consiste en que la elección de los planes, servicios, y proveedores, recae exclusivamente en los usuarios y que debe ser efectivo en todo momento, desde el ofrecimiento de los servicios, en la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo. Por lo anterior, la regulación expresamente señala que los proveedores no podrán limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario (Artículos 4 y 29), y no los autoriza para exigir cobros al realizar cambios en la modalidad del plan de servicios.

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 5 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

Adicionalmente, los operadores cuentan con libertad de ofrecer a los usuarios los planes, promociones y ofertas que deseen, puesto que no se encuentra regulado que tengan que manejar una escala de precios en las tarifas que ofrecen al público, pero la norma si protege a los usuarios, pues el operador nunca podrá obligar a contratar un servicio determinado al usuario, debido a que finalmente es decisión de este ultimo de contraer las obligaciones que desee y sobretodo escoger que deberes quiere contraer con la empresa prestadora del servicio.

Para concluir, le manifestamos que los proveedores, como lo establece el artículo 63 de la citada resolución, no deben realizar cobros de servicios no aceptados por el cliente.

✓ **Aumento de Tarifas – Cobro de Servicios No Activados:**

- Mi pregunta es referente a la situación que se está presentando con CLARO, respecto del plan pos pago donde cuando se toma el plan establecen un valor de acuerdo a la capacidad económica que la persona tenga y después de determinado tiempo, empiezan a cobrar un valor más alto cada mes, y si la persona tiene un celular con posibilidad de activarle internet, terminan cobrándole datos cuando jamás ha comprado un plan de datos.

Respuesta de la CRC:

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 23 de la Ley 1341 de 2009, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones pueden fijar libremente los precios al usuario. Igualmente, se establece que la CRC sólo podrá regular tales precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla en el mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos en la normatividad.

En este sentido, el artículo 28 de la Resolución 3066 de 2011 establece que los cambios de tarifas y de planes, únicamente entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio. De igual manera, en los contratos de prestación de servicios debe indicarse claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales, los

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 6 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

períodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan. El incumplimiento de esta obligación por parte del proveedor da derecho al usuario que celebró el contrato a terminarlo de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.

Así las cosas, le indicamos que la CRC expidió la Circular 107 de 2013, la cual está dirigida a los proveedores de redes y servicios en relación al tema de la modificación de tarifas, el propósito de esta circular es reiterar a los proveedores los lineamientos y reglas que aplican a la modificación (incrementos) de tarifas de conformidad con la normatividad antes citada, usted puede consultar este documento accediendo al enlace: https://www.crcom.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2013/Circulares/Circular_107_2013.pdf.

En vista de lo expuesto, le aclaramos que el régimen legal de los servicios de comunicaciones no ata los incrementos tarifarios al Índice de Precios al Consumidor IPC, ni dichos incrementos están autorizados por la CRC, se trata de un régimen de libertad vigilada de tarifas establecido en la Ley 1341 de 2009, régimen en el que los incrementos tarifarios máximos deben estar expresamente estipulados en el respectivo contrato de prestación de servicios que el usuario acepta y suscribe, contrato que es ley para las partes en este aspecto.

Adicionalmente, debe recordarse que el proveedor de servicios de comunicaciones no puede cobrar servicios no prestados, ni tarifas ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario, o previstos en las condiciones de los contratos, tal como lo establece el artículo 63 de la citada resolución.

- Los altos costos en la prestación de servicios de televisión adquieren grandes ganancias de las cuales se beneficia de nosotros los usuarios.

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 7 de 26	
Preguntas Rendición de Cuentas 2016			
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por:	David Agudelo

Respuesta de la CRC:

Según el Artículo 19 del Acuerdo 11 de 2006, expedido por la Comisión Nacional de Televisión, es el régimen actualmente vigente de protección a usuarios del servicio de televisión por suscripción. En este artículo, se establece la modificación unilateral en los contratos de prestación del servicio público de televisión por suscripción, en el que los operadores no pueden reservarse la facultad de modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en la suscripción, ni imponer servicios o costos que no hayan sido aceptados de manera expresa por usuarios, ni modificar las tarifas por fuera de los señalado en el contrato, por lo anterior, el usuario cuenta con una fuente de información al momento de sentirse vulnerados en sus derechos y entonces conoce de que no debe cancelar los altos costos que se ven proyectados en su factura y a los que se ve obligado a pagar debido al aumento progresivo de las tarifas, pues en el momento de contraer la obligación, el usuario conoce y sabe a qué se obliga y de la misma manera, el operador está en la obligación de respetar lo acordado en el contrato celebrado.

- **Modificación Unilateral del Contrato:**

- ¿Porque no se respetan las condiciones estipuladas por un contrato Operador- usuario?

Respuesta de la CRC:

En el artículo 15 de la resolución 3066 de 2011, se establece que el proveedor de redes y servicios no puede modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en el contrato, ni puede hacerlas retroactivas, tampoco pueden imponer servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. En caso de que alguna de las situaciones mencionadas ocurran, usted como usuario tiene derecho a terminar el contrato anticipadamente y sin penalización alguna, incluso en aquéllos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima.

En el mismo sentido, según lo establecido en el artículo 26 de la citada resolución, cuando los proveedores ofrezcan servicios adicionales a los originalmente contratados por solicitud del usuario, deben entregar durante el período de facturación siguiente a la solicitud, un escrito a través del medio

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 8 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

físico y/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.

De igual manera, según lo establecido en el párrafo del citado artículo, los proveedores de servicios de comunicaciones deben conservar las evidencias de las solicitudes de servicios tramitadas por los usuarios, 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.

✓ **Libertad Tarifaria:**

- Regular el costo de los servicios, no es correcto que a los estratos altos se le cobren un porcentaje tan alto, cuando se reciben el mismo servicio y la ventaja que hay en los estratos de 1,2,3 sus entradas son mayores que de alguno de los estratos 4,5,6 y más a veces son menores, ellos se acogen en muchos de los casos, por la fachada de la vivienda, pero por derecho su entorno no lo ameritan porque cobren tarifas tan altas.
- Falta más vigilancia para los operadores por que incrementan las tarifas de planes y minutos
- Sugiero que esas empresas mejoren sus precios en el plan pos pago porque los minutos salen a un alto costo cuando son las personas de más bajos recursos, los que usan ese plan y no es justo con nosotros.
- ¿Por qué los costos de llamadas/minutos son más caros de un operador a otro? ¿No hay medidas o qué medidas hay para el control de esto?

Respuesta de la CRC:

Respecto de la inquietud referente a la estratificación de los servicios de comunicaciones, no existe ningún parámetro regulatorio o legal que actualmente, realice esta distinción que se pretende, pues los operadores gozan de libertad tarifaria y por lo tanto, pueden ofrecer a los usuarios los planes a precios

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 9 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

de mercado toda vez que se encuentra en una situación de competencia, en la que tienen incentivos para brindar los mejores planes y ofertas para atraer a los usuarios.

En cuanto al tema del control o vigilancia en los incrementos de tarifas, planes y minutos, es facultad de la Superintendencia de Industria y Comercio, de vigilar la correcta aplicación de estos incrementos al usuario, pues es esta entidad la que tiene facultad de sancionar a los operadores de servicios de telecomunicaciones, en materia de consumidor.

Igualmente, existen en el mercado múltiples ofertas que se adecuan a las necesidades y preferencias de los consumidores o usuarios, precisamente la existencia de múltiples operadores permite encontrar todo tipo de ofertas y tarifas para escoger la más adecuada. Esto finalmente es bueno, debido a que los usuarios cuentan con más opciones y económicamente le da más accesibilidad a los planes que se ofrecen por los servicios que las personas necesitan, ya que deja de un lado, la posibilidad de que solo exista una tarifa uniforme para todos los operadores.

Frente al tema de tarifas, la Ley 1341 de 2009, como anteriormente ya se dijo, establece en su artículo 23, el tema de la Regulación de precios de los servicios de telecomunicaciones, en este, se establece que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usuario. La Comisión de Regulación de Comunicaciones sólo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la presente ley.

En este sentido, el artículo 28 de la Resolución 3066 de 2011 establece que los cambios de tarifas y de planes, únicamente entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio. De igual manera, en los contratos de prestación de servicios debe indicarse claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales, los períodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan. El incumplimiento de esta obligación por

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 10 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

parte del proveedor da derecho al usuario que celebró el contrato a terminarlo de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.

- ¿Por qué las empresas de telefonía celular al momento de nosotros como usuarios al comprar un plan pos pago nos cobran por adelantado un mes sin haber consumido ningún servicio y a los quince días nos vuelven a cobrar?

Respuesta de la CRC:

Aunque en la regulación no se encuentra este tema consagrado, el deber del usuario de cancelar la factura de servicios, es una obligación que se encuentra en el Régimen de Protección a Usuarios, la modalidad de pago depende y se ajusta a las condiciones que se pactaron en el momento de la celebración del contrato y de contraer los servicios correspondientes con la empresa prestadora del servicio, debido a que los proveedores tienen la libertad de establecer la modalidad de pago, ya sea prepago o pos pago, la regulación (Resolución 3066 de 2011) lo que si establece es, el contenido mínimo del contrato de prestación del servicio, debe estar claro y el usuario debe entender lo establecido en el mismo con facilidad, igualmente en el artículo 56, se establece el contenido de la factura, 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.

- ✓ **Pago Oportuno:**
 - No me parece que a sus usuarios pos pago si no cancela a tiempo su factura le priven de recibir sus llamadas, está bien, que le restrinja las salidas, pero no las entradas de llamadas.

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 11 de 26	
Preguntas Rendición de Cuentas 2016			
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por:	David Agudelo

Respuesta de la CRC:

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los proveedores de servicios de comunicaciones tienen la obligación de entregar la factura oportunamente en la dirección física o electrónica suministrada por el usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos del proveedor, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma. No obstante, conforme a los deberes que se tienen como usuarios del servicio, se consagra también el deber de pagar oportunamente la factura de los servicios, si en llegado caso, esto no ocurriera, los operadores de servicios tienen la facultad de suspender el servicio.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que la disponibilidad por la que se paga no es solo para hacer llamadas sino para recibirlas, por lo tanto, si el servicio se encuentra suspendido, es posible que el usuario no pueda recibir las llamadas de la forma habitual.

✓ **Indisponibilidad del servicio – Compensación:**

- ¿Porque la señal de telefonía CLARO no entra y salen las llamadas y cuando se recibe se corta en plena comunicación?
- Los minutos que reponen no son iguales a las llamadas caídas, es decir, no hay una compensación efectiva.
- Compensación del tiempo en que no hubo señal para la telefonía celular o que esta interrupción se vea reflejada en la factura.
- Porque llegan mensajes donde en un celular prepago dicen que van a reponer minutos, pero es una publicidad engañosa porque esta reposición no se da.

Respuesta de la CRC:

Según lo dispuesto en el artículo 33 de la resolución 3066 de 2011, en caso de incumplimiento de las condiciones de continuidad en la prestación de los servicios de comunicaciones, por causas imputables

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 12 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

al proveedor, el usuario tiene el derecho de recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima. La determinación de la compensación y el valor de ésta, se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la citada resolución.

De la misma manera, le manifestamos que el derecho a terminar el contrato sin lugar a cobros por la cláusula de permanencia mínima, o a recibir la respectiva compensación cuando no se efectuó de forma automática, se consolida si el usuario acredita ante el respectivo proveedor que éste ha incurrido en una de las causales descritas en el numeral 1.1 del Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011 sin brindar una solución oportuna a tal situación, para efectuar dicha acreditación el usuario cuenta con todos los medios de prueba que considere oportunos, radicados de quejas ante el proveedor, solicitudes de revisión técnica con su respectivo radicado, entre otros.

- Si yo decido comprar un paquete de servicio de internet, tv y telefonía fija ¿por qué cuando hay problemas de calidad en un servicio continuo yo llamo a la empresa prestadora del servicio y me dice que debo llamar para arreglar cada servicio individual, si es un solo paquete?
- Al momento del cobro por facturación no es tenido en cuenta al usuario que no tuvo un servicio de calidad continuo.

Respuesta de la CRC:

En los anexos de la Resolución 3066 de 2011, se encuentra la determinación de la compensación para servicios fijos, en el cual se establece que 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:

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 13 de 26	
Preguntas Rendición de Cuentas 2016			
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por:	David Agudelo

- 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.
- 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.
- iii) Falta de disponibilidad del servicio por fallas técnicas, en las que el 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 esta 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 esta le será entregada al usuario.

El proveedor deberá informar al usuario sobre la alternativa que este 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.

Nombre del proyecto Preguntas Rendición de Cuentas 2016	Cód. Proyecto: 4000	Página 14 de 26	
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por:	David Agudelo

El proveedor deberá realizar la compensación al usuario dentro del siguiente periodo de facturación para los usuarios bajo la modalidad de pos pago 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.

Igualmente, los usuarios deberán contactar a los operadores de servicios, cada vez que requieran solicitar el arreglo de los servicios deberán hacer la solicitud individualmente por cada uno de los servicios que haya contratado, pues, aunque los operadores deben propender por el mejoramiento de la atención a los clientes, registran en sus sistemas las fallas que se presentan de manera separada por cada servicio.

- **Mensajes No Solicitados – Registro de Números Excluidos – RNE:**
- ¿La ley obliga al cobro de mensajes de cualquier tipo de parte del operador? ¿Sin que el usuario lo solicite?

Respuesta de la CRC:

Le informamos que la Resolución CRC 3501 de 2011 en su artículo 31, dispone que antes de la provisión de contenidos y aplicaciones a través del envío de SMS/MMS/USSD de un servicio de suscripción, los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) deben enviar a los usuarios una invitación a confirmar la aceptación del servicio a través de un mensaje corto de texto o a través de cualquier otro medio dispuesto para tal fin. La manifestación de la voluntad del usuario de contratar el servicio, será válida siempre y cuando el usuario confirme mediante un mensaje remitido desde su propio número de teléfono móvil, según lo establecido en el artículo 32 de la Resolución CRC 3501 de 2011.

Igualmente, en la Resolución 3066 de 2011, en su artículo 103.3 se establece que los usuarios podrán inscribir ante la CRC de forma gratuita su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos -RNE- con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios.

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 15 de 26	
Preguntas Rendición de Cuentas 2016			
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por:	David Agudelo

Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los proveedores deben poner a disposición de los usuarios con el objeto de evitar la recepción de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro será administrado por la CRC.

• **Reporte en Centrales de Riesgo:**

- ¿Está autorizado que los operadores envíen nuestros datos a las centrales de riesgo?
- ¿Cuándo el operador reporta al usuario en la central de riesgo, la obligación de retirarlo de quién es? ¿Si la permanencia del reporte es de 4 años según el habeas data, a quien se le peticiona?

Respuesta de la CRC:

La CRC aclara que el proveedor de servicios de comunicaciones puede remitir a entidades que manejan y/o administran bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a cargo del usuario y a favor del proveedor o información positiva del usuario, previa autorización expresa para este fin, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la resolución en comento.

En este sentido, el proveedor de servicios de comunicaciones debe garantizar que la información que se reporta a las entidades que manejan y/o administran bancos de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

En caso de que la negación de la relación contractual o la solicitud de rectificación o actualización de la información por parte del usuario se produzca con posterioridad al reporte, el proveedor solicitará en un término máximo de dos (2) días hábiles, a la entidad que maneja y/o administra bancos de datos para que ésta indique que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular, la cual será retirada una vez se haya resuelto dicho trámite por parte de las autoridades competentes en forma definitiva.

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 16 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

Igualmente le recordamos que según lo establecido en el artículo 22 de la resolución ya mencionada, los proveedores que reporten información negativa del usuario ante las entidades que manejan y/o administran bancos de datos, podrán remitir la información que haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general, aquéllos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, información cuya permanencia se registrará por las siguientes condiciones: i) Cuando la mora sea inferior a dos (2) años, el término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora, ii) Para los demás eventos, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que cese la mora. Lo anterior, de conformidad con los términos del Decreto 2952 de 2010, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan. Finalmente, será obligación del proveedor de servicios de retirar el reporte en las bases de datos de las centrales de riesgo, puesto que este mismo realice este reporte.

• **Minutos No Consumidos:**

- ¿Por qué antes de la Ley 1341 de Julio del 2014, las empresas no responden por los minutos que se pagan ni por qué no devuelven el dinero las empresas como CLARO porque si reportan en centrales de riesgo, aunque se pague el servicio?
- ¿Porque si durante tres meses me demore en pagar de acuerdo al contrato eran 320 minutos y nunca hubo consumo y los perdí?
- ¿Por qué en los planes prepago al usuario se le quitan los minutos al terminar el mes?

Respuesta de la CRC:

El proveedor de servicios de comunicaciones puede remitir a entidades que manejan y/o administran bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a cargo del usuario y a favor del proveedor o información positiva del usuario, previa autorización expresa para este fin, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la resolución en comento.

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 17 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

En este sentido, el proveedor de servicios de comunicaciones debe garantizar que la información que se reporta a las entidades que manejan y/o administran bancos de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

Igualmente, en el artículo 73 del RPU, se establece la posibilidad de transferir los saldos no consumidos por el usuario, pero en virtud de los planes prepago que adquiera el usuario, para tal efecto, el usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta prepago y al menos treinta (30) días calendarios adicionales, contados a partir del vencimiento de dicha vigencia.

Adicionalmente, los proveedores deberán garantizar que los saldos de tarjetas prepago no consumidos por parte de un usuario en modalidad prepago, que se cambia a un plan bajo la modalidad de pos pago, puedan ser transferidos al nuevo plan.

Para planes pos pago, el consumo de minutos no se encuentra regulado, pues el mismo, se ajusta a las condiciones firmadas en el contrato y el servicio por el que se contrató.

• **Cobros Injustificados:**

- ✓ ¿Por qué algunas empresas de servicios obligan a los usuarios a suscribir contratos de seguros funerarios, pólizas, etc.; ¿y al reclamar su cancelación o suspensión definitiva no se da una solución inmediata o le siguen cobrando al usuario mientras tanto, sin tener derecho a que le reembolsen los respectivos descuentos?

Respuesta de la CRC:

Los operadores de servicios tienen la obligación de dar solución a las peticiones que se planteen los usuarios, según la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento de lo contencioso Administrativo, pues los derechos de petición son solicitudes respetuosas que los ciudadanos pueden formular a las entidades públicas y privadas, por lo tanto, se les debe dar un trámite correspondiente. Igualmente, los operadores no deben realizar cobros distintos a los servicios contratados por el mismo, o sumas con respecto de servicios que no tienen relación alguna con la prestación que está recibiendo el usuario.

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 18 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

El artículo 42, establece que cuando se presente una PQR los proveedores de servicios de comunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR. Los proveedores no podrán suspender el servicio si existen PQR pendientes de respuesta, siempre que estas 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, este 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, este deberá pagar el monto total de la misma para que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios.

En todo caso el usuario 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.

• **Portabilidad Numérica:**

- ✓ ¿Por qué el operador tiene que ser nombrado al momento de recibir una llamada? para mi concepto creo que sobra.

Respuesta de la CRC:

Respecto de su inquietud, inicialmente se indica que con la expedición de la Resolución CRC 2960 de 2010, la Comisión determinó los mecanismos de contención de costos de incertidumbre para llamadas realizadas a números portados, establecidos en la Resolución CRC 2355 de 2010.

Estos mecanismos permiten que un usuario que llama a un número portado, reciba un mensaje de voz, sin costo, en los dos (2) segundos iniciales de la fase de establecimiento de la llamada, el cual le informa que el número llamado ha sido transferido al nuevo operador, desplegando el siguiente mensaje: "*Llamada transferida a (Nombre Comercial o Marca del Proveedor Receptor)*". Con lo anterior, el usuario

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 19 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

llamante conoce del estado de portación del número llamado, y decide si continúa con la llamada o desiste de la misma antes de su establecimiento.

Este mensaje busca informar a los usuarios que la llamada está siendo enrutada a otro proveedor móvil, con el cual podría presentarse una tarifa diferente a la que se tiene con el proveedor original.

Adicionalmente, se tiene establecido el mecanismo de consulta puntual para números portados, mediante el acceso a una página web, el cual permite conocer si un número ha sido portado, y en caso de haber surtido este proceso, brindar información al usuario relativa al nuevo proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles del número consultado. El portal para dicha consulta es <http://www.portabilidadcolombia.com.co>.

- ¿Se ha pensado en la portabilidad en telefonía fija?

Respuesta de la CRC:

Inicialmente, es importante precisar que, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1245 de 2008, la implementación de portabilidad numérica en el servicio de telefonía está sujeta a su viabilidad técnica y económica en términos de equilibrio financiero y en tal caso se circunscribe al ámbito de cobertura de los distritos ó municipios.

En el año 2009, se adelantó un primer análisis con fin de determinar la viabilidad económica de implementar la portabilidad numérica en telefonía fija. En esta ocasión no se encontró sustento con el grado de robustez y certidumbre necesarias para determinar tal viabilidad y por tal razón no se estableció la regulación para implementar dicha portabilidad.

En el segundo semestre de 2014 la CRC adelantó un nuevo estudio de viabilidad técnica y económica de la implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija en Colombia, en esta

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 20 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

ocasión con resultados. Este informe fue publicado en el año 2015 y se encuentra disponible en la página web de la CRC¹.

Con base en los resultados de este último estudio y de acuerdo con lo informado en la Agenda Regulatoria 2016 – 2017, la CRC prevé presentar en los próximos meses, para discusión con el sector y los diferentes interesados, la propuesta regulatoria para establecer las condiciones asociadas a la implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija. Sin embargo, la regulación definitiva en esta materia dependerá de la discusión que se adelanté con el sector y los diferentes interesados en el tema.

II. OTROS TEMAS

- **Despliegue de Infraestructura de Telecomunicaciones:**
- ¿Cuál debe ser la altura de las antenas mínimas y máximas para que no afecte a los seres humanos y los seres vivos como los animales y las plantas?

Respuesta de la CRC:

De acuerdo a los estudios y recomendaciones de los organismos internacionales (Organización Mundial de la Salud, Comisión Internacional sobre Protección Frente a Radiaciones No Ionizantes, Agencia Internacional Para la Investigación Del Cáncer y La Unión Internacional de Telecomunicaciones) no está comprobado que las antenas causen afectación a los seres humanos, por lo tanto, las medidas que deben tomar las autoridades para mitigar cualquier riesgo, están orientadas a vigilar y controlar los niveles de emisión radioeléctrica de estos elementos. Por lo anterior, no existen ni distancias, ni alturas mínimas o máximas que determinen la seguridad de la infraestructura.

¹ Este estudio puede ser consultado registrando el siguiente URL en el navegador de Internet:
https://www.crc.com.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2015/Actividades_regulatorias/150130_Informe%20final_PN_v1.1.pdf

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 21 de 26	
Preguntas Rendición de Cuentas 2016			
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por:	David Agudelo

- ¿Por qué llegan las empresas de telefonía celular a los barrios, hacen montajes de antenas, no las socializan con la comunidad, debe haber una responsabilidad social de la empresa dueña de la antena con la comunidad?

Respuesta de la CRC:

La normatividad nacional determina unas condiciones para la intervención de terceros en el trámite de expedición de licencias para la instalación de este tipo de infraestructura (artículo 30 del Decreto 1469 de 2010). No obstante, no establece de manera obligatoria actividades de socialización por responsabilidad social puesto que, aunque sean agentes privados están desplegando las redes de comunicaciones para la prestación de un servicio público.

Cobertura:

- Mejorar la señal en muchos puntos de la ciudad
- ¿La cobertura no llega o es muy lento el servicio, hay lugares donde no entra señal o tiene mucha dificultad y se debe pagar el servicio sin estarlo usando?

Respuesta de la CRC:

Recuerde que en los lugares en los que los operadores han ofrecido cobertura para sus servicios deben observarse las condiciones de calidad y continuidad que exige la regulación en la prestación de los mismos. De lo contrario el operador, según lo dispuesto en el artículo 33 del Régimen de Protección de Usuarios, en caso de incumplimiento de las condiciones de continuidad en la prestación de los servicios de comunicaciones, por causas imputables al proveedor, el usuario tiene el derecho de recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima. La determinación de la compensación y el valor de ésta, se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la citada resolución.

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 22 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

De la misma manera, le manifestamos que el derecho a terminar el contrato sin lugar a cobros por la cláusula de permanencia mínima, o a recibir la respectiva compensación cuando no se efectuó de forma automática, se consolida si el usuario acredita ante el respectivo proveedor que éste ha incurrido en una de las causales descritas en el numeral 1.1 del Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011 sin brindar una solución oportuna a tal situación, para efectuar dicha acreditación el usuario cuenta con todos los medios de prueba que considere oportunos, radicados de quejas ante el proveedor, solicitudes de revisión técnica con su respectivo radicado, entre otros.

Si definitivamente no hay cobertura por causa de la ausencia de infraestructura (antenas) el usuario puede consultarle a la subdirección de industria del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sobre el cumplimiento de las áreas de cobertura y planes de expansión exigibles al operador.

✓ **Evaluación de Calidad de Operadores Virtuales:**

- ¿Los operadores virtuales tienen establecidos indicadores de calidad en su totalidad?

Respuesta de la CRC:

Entre los años 2014 y 2015 la CRC adelantó la revisión del marco regulatorio aplicable a la operación móvil virtual. Las medidas producto de este proyecto corresponden a las implementadas a través de la Resolución CRC 4807 de 2015².

En lo que corresponde a las obligaciones en materia de calidad, las medidas adoptadas por la CRC condicionaron las obligaciones para los OMV de acuerdo con el nivel de infraestructura que posean. Es

² La resolución 4807/15 puede ser consultada registrando el siguiente URL en el navegador de Internet:
<https://www.google.com/url?q=http://www.crcm.gov.co/resoluciones/01474807.pdf&sa=D&ust=1470863667944000&usg=AFQjCNEjyyReIzgVX3EGzMZ4nRn-nrGB4g>

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 23 de 26	
Preguntas Rendición de Cuentas 2016			
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por:	David Agudelo

así que, dentro del Régimen de Calidad del Servicio -contenido en la Resolución CRC 3067 de 2011³-, las obligaciones para un OMV revendedor ahora solo se limitan a la implementación de mecanismos para garantizar la seguridad en la red, a la disposición de un medidor de velocidad y a la publicación de información en su página web sobre la cobertura del servicio y en el caso de OMV con infraestructura la medición de indicadores se realiza solamente sobre los elementos de red que posea el OMV.

✓ **Bloqueo de Equipos Hurtados:**

- Hacer controles para que los celulares robados no les sirvan, es decir, los boqueen, pero que sean efectivos.

Respuesta de la CRC:

La CRC estableció obligaciones normativas a los operadores móviles para que una vez reciban un reporte de hurto o extravío por parte de los usuarios del servicio, previa verificación de la identidad y titularidad de la línea de quien presenta el reporte, deben bloquear el IMEI del equipo que presentaba actividad en la fecha y hora del hurto o extravío, y, asimismo, desactivar los servicios de la tarjeta SIM. En un tiempo máximo de 25 minutos posteriores al reporte del usuario, el equipo debe quedar bloqueado para su activación o uso en todas las redes móviles de Colombia.

Diariamente los operadores móviles deben compartir los IMEI de los equipos reportados por hurto o extravío en Colombia en la base de datos mundial de la Asociación de Operadores GSM (GSMA por su sigla en inglés), a fin de que el equipo quede bloqueado en los otros países en máximo 48 horas. De otro lado, se han establecido medidas de seguridad para evitar el desbloqueo fraudulento o no autorizado por parte de terceros de los IMEI de equipos reportados por hurto o extravío.

³La resolución 3067/11 puede ser consultada registrando el siguiente URL en el navegador de Internet:

https://www.crc.com.gov.co/recursos_user/Normatividad/Normas_Actualizadas/Res_3067_Act_4807_15.pdf

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 24 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

Las autoridades de vigilancia y control mantienen continuas y estrictas auditorias sobre los procesos antes mencionados.

Finalmente, y dado el riesgo que existe a nivel mundial de reprogramación o alteración de los IMEI de equipos terminales móviles, se han adoptado medidas para fortalecer los controles detectando los equipos con identificadores irregulares y sacándolos del mercado.

✓ **Participación Ciudadana:**

- Socializar los derechos del usuario por todos los medios posibles.
- ¿Es posible se dé más información o se hagan más capacitaciones que tengan que ver con la Comisión de Regulación de Comunicaciones?
- Los vocales de servicio, necesitamos una capacitación constante y ustedes como ente regulador de este proceso, serian de vital importancia se nos esté actualizando.
- Seria de una valiosa ayuda, retroalimentar el proceso de información respecto a los logros que alcanza continuamente la CRC respecto a los operadores de telefonía.
- Proteger mejor al usuario ya que siempre son ellos los más perjudicados, no solamente es asesorar a las autoridades territoriales en el desarrollo y revisión del rol, si los usuarios desconocemos como desempeñar su conocimiento ya que no lo tienen y por eso son personas sin orientación
- ¿Cuál es la posición que tiene la CRC con el tema de la venta de ETB?

Respuesta de la CRC:

Para todas aquellas entidades, empresas y personas del sector que estén interesadas en recibir capacitaciones acerca de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, con el fin de informar de la labor que se realiza, nuestras funciones, facultades, así como, todo lo relacionado con la regulación que se expide sobre el sector, pueden solicitarnos a través del correo: atencioncliente@crcom.gov.co. De igual manera, la CRC participa en los diferentes foros sectoriales, con fines de dar a conocer las diferentes iniciativas que adelanta la entidad

Nombre del proyecto	Cód. Proyecto: 4000	Página 25 de 26
Preguntas Rendición de Cuentas 2016		
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por: David Agudelo

Durante este año pudimos evidenciar la necesidad que nuestras respuestas a través de los medios de atención como son la atención telefónica, la atención personalizada y a través de medios electrónicos como E-mail, redes sociales (Facebook, Twitter y a través del Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones SIUST), requieran de un estudio para poder identificar cuáles son los temas más recurrentes en los temas que se encuentran de nuestra competencia, bien sea en solicitudes como en los trámites técnicos que atiende esta entidad. Es por esto que durante la gestión de este año se crearon y complementaron algunas herramientas en pro de que el proceso fluya logrando los niveles más altos de calidad del servicio al ciudadano.

En cuanto a la retroalimentación de los logros que alcanza la CRC, hemos realizado encuestas al Nivel de Satisfacción de Usuario y es gratificante ver la percepción del ciudadano en cuanto la atención que recibe por esta entidad. Las calificaciones para este tiempo estuvieron en atención personal en 4.93, en atención por correo electrónico y correspondencia 4.63 y en atención telefónica 4.77 respectivamente, teniendo en cuenta que la escala es 5,0.

Adicionalmente, la CRC permite el acceso y la posibilidad de acercar a los usuarios y a las empresas para la creación de los nuevos proyectos, como lo es, el Nuevo Régimen de Protección a Usuarios, para este proyecto en específico se ha creado un espacio en la página web para presentar la propuesta regulatoria y permitirle de igual forma a cualquier persona natural o jurídica, que opinen y propongan nuevas propuestas a este proyecto que se encuentra en proceso; igualmente se han dispuesto varios espacios de participación, como lo son, las mesas de trabajo que se han llevado a cabo progresivamente, de manera que en estos espacios se presenta la propuesta dividida por los diferentes temas, con libre acceso del público. Este proyecto recogerá las propuestas por los diferentes canales hasta el 12 de septiembre del presente año, con el fin de dar más tiempo de que se pueda participar y se cree una regulación pensada no solo para las empresas prestadores de los servicios, sino que los usuarios y sus intereses se vean reflejados en el mismo.

Nombre del proyecto Preguntas Rendición de Cuentas 2016	Cód. Proyecto: 4000	Página 26 de 26	
David Agudelo / Melissa Vargas Flórez	Actualizado: 09/08/2016	Revisado por:	David Agudelo