



**RÉGIMEN DE  
PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS  
DE LOS  
USUARIOS  
DE  
SERVICIOS  
DE COMUNICACIONES**

# ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este régimen aplica a todas las relaciones entre operadores de servicios de comunicaciones (telefonía, internet y televisión por suscripción) y los usuarios, en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y terminación.

No es aplicable cuando el usuario sea una empresa, y haya negociado y pactado con el operador la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas. Y que la no aplicación sea incluida en el contrato.

Para Micro y Pequeñas empresas: siempre se aplica el Régimen de Usuarios cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- 1- El objeto del contrato sea prestación de servicios de internet o telefonía.
- 2- Cuando no se hayan pactado soluciones técnicas a la medida.
- 3- Cuando se trate de micro o pequeñas empresas.



## PRINCIPIOS

### FAVORABILIDAD



Cualquier duda en la interpretación o aplicación de las normas, de las condiciones de la prestación del servicio o del contrato, será decidida a favor del usuario.



### LIBRE ELECCIÓN



El usuario tiene derecho a elegir en todo momento su operador, los planes, los servicios y los equipos para hacer uso de dichos servicios.

### CALIDAD



Los operadores deben prestar el servicio de forma continua y eficiente de acuerdo con los indicadores establecidos por la CRC.



### INFORMACIÓN:

El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita. Puede elegir si la quiere recibir a través de medio físico o electrónico. Si el usuario no elige, el operador se la enviará a su correo electrónico si cuenta con esta información actualizada. del usuario.

### GRATUIDAD EN TRÁMITES:

El operador no puede cobrar cuando el usuario presente PQR (peticiones, quejas, reclamos o recursos), acuda a los medios de atención o adelante cualquier trámite para el ejercicio de sus derechos.



## PRINCIPALES DERECHOS DEL USUARIO

- 1** Recibir los servicios que contrató de manera continua, sin interrupciones y con calidad.
- 2** Que no le sean cobradas tarifas que no han sido antes aceptadas por él.
- 3** Presentar cualquier PQR a través de cualquiera de los medios de atención al usuario, recibir atención integral y una respuesta oportuna.
- 4** Terminar el contrato en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario.
- 5** Ser compensado por fallas en la prestación del servicio.
- 6** Recibir protección de la información que envía y recibe a través de la red del operador.

## PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO



- 1** Informarse acerca de las condiciones de los servicios antes de contratarlos.
- 2** Cumplir las condiciones del contrato.
- 3** Pagar las obligaciones acordadas en las fechas pactadas.
- 4** No cometer o participar en actividades de fraude.
- 5** Hacer uso de equipos terminales móviles homologados.
- 6** Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención del operador.
- 7** Informar al operador cualquier falla en la prestación del servicio.
- 8** Reportar inmediatamente ocurra el hurto o extravío de su equipo terminal móvil.
- 9** Registrar ante su operador el equipo terminal móvil.

# CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

## MODIFICACIONES AL CONTRATO

Los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas con los usuarios, ni cobrar servicios que el usuario que celebró el contrato no haya aceptado. Si el operador modifica las condiciones el usuario puede terminar el contrato así tenga una cláusula de permanencia mínima vigente, sin pagar las sumas que deba por este concepto.

Cuando las modificaciones sean acordadas con el usuario, el operador dentro del periodo de facturación siguiente debe enviar el contrato actualizado por medio físico o electrónico (según elija el usuario)



## ÁREA DE CUMBRIMIENTO: SERVICIOS MÓVILES

El usuario puede consultar los lugares en que existe cobertura de los servicios móviles prestados por los operadores, a través de sus páginas web, donde puede encontrar mapas de cobertura. Si el usuario contrata el servicio, y el servicio no es efectivamente prestado en dicho lugar, el usuario puede terminar el contrato y obtener la devolución de los dineros que ha pagado.



## CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA

### PARA LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES

Se encuentra prohibido el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima.

### PARA LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES FIJAS

La cláusula de permanencia mínima solo puede ser incluida cuando el usuario la haya aceptado por cualquier medio de atención y el operador le otorgue un descuento especial o le difiera el pago del valor del cargo por conexión del servicio

Esta cláusula solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato y el periodo de permanencia mínima es máximo por 12 meses.

El operador debe ofrecer siempre al usuario la posibilidad de contratar sin permanencia mínima, informándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.



Cuando se pacte cláusula de permanencia mínima el usuario encontrará la siguiente información en el contrato y en su factura mensual:

- 1-El valor total del cargo por conexión.
- 2-La suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión.
- 3-Fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima.
- 4-El valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, de acuerdo con la fecha de finalización del respectivo periodo de facturación.

Si el usuario decide terminar su contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo debe pagar el valor que a la fecha debe de la suma que le



## PROMOCIONES Y OFERTAS

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario a través de cualquiera de los medios de atención, obligan al operador a cumplirlas.

Antes que el usuario acepte una promoción u oferta, el operador le debe informar las condiciones y restricciones de la misma, y almacenará esta información, por lo menos durante 6 meses, para que el usuario pueda consultarla en cualquier momento.



## PAQUETE DE SERVICIOS

Hace referencia a la oferta y prestación de 2 o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios operadores, bajo un único precio.



## CONDICIONES

El usuario recibirá solo 1 factura.

En el ofrecimiento y cuando el usuario lo solicite, el operador debe informar:

- Características de cada servicio.
- Precio de cada servicio, si quisiera contratarlos individualmente (no el valor del servicio dentro del paquete)
- El precio total del paquete.

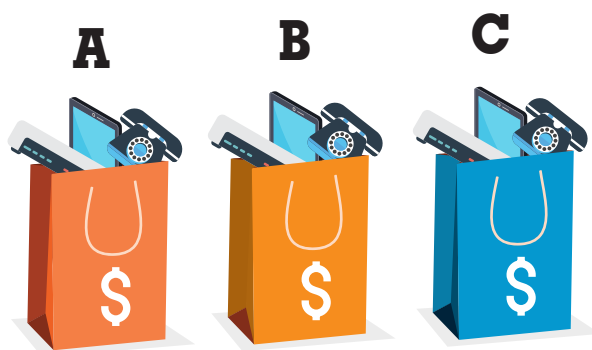
Cuando los servicios que conforman el paquete sean prestados por 2 o más operadores, el usuario firmará el contrato con solo 1 de ellos, ante quien puede presentar PQR, en relación a cualquiera o a todos los servicios del paquete.

El usuario puede cancelar en cualquier momento 1 o más de los servicios que conforman el paquete.



## COMPARADOR DE PLANES Y TARIFAS

Cada operador debe tener en su página web un comparador de sus propios planes y tarifas, a través del cual el usuario después de seleccionar las características de los servicios que desea contratar, puede comparar 2 o hasta 5 planes de su elección.



## SUSPENSIÓN, CESIÓN

### Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

#### SUSPENSIÓN POR HURTO O PÉRDIDA DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL

Ante robo o pérdida del equipo terminal móvil, el usuario debe comunicarse de inmediato con su operador y reportar su equipo. Adicionalmente, puede solicitar que el servicio sea suspendido.



## SUSPENSIÓN POR SOLICITUD DEL USUARIO

El usuario puede solicitar la suspensión del contrato (para que el servicio no le sea prestado y por ende no facturado) hasta por 2 meses durante el transcurso de 1 año. Si existe una cláusula de permanencia mínima, el periodo de esta se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.



## TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El usuario que celebró el contrato puede solicitar su terminación a través de cualquier medio de atención, presentando la petición al menos 3 días hábiles antes del corte del periodo de facturación. Si la presenta con una antelación menor, la terminación del contrato se dará en el siguiente periodo de facturación.

Cuando el usuario presente la solicitud de terminación, el operador no puede oponerse, ni exigirle documentos o requisitos adicionales.

El operador debe recoger los elementos de su propiedad que tenga el usuario, sin que esto genere ningún costo para el usuario.



## CANCELACIÓN DE SERVICIOS

El usuario que celebró el contrato puede cancelar uno o algunos de los servicios contratados a través de cualquiera de los medios de atención, presentando la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación; si presenta la solicitud con una antelación menor, la cancelación se dará en el siguiente periodo de facturación. El operador informará en el momento de la solicitud, las condiciones en que serán prestados los servicios no cancelados.

## CESIÓN DEL CONTRATO

El usuario que celebró el contrato puede cederlo a un tercero, presentando solicitud escrita ante su operador, acompañando dicho escrito de la autorización del tercero. El operador debe dar respuesta en los 15 días hábiles siguientes. Si el operador acepta la cesión, el usuario que cede el contrato queda liberado de cualquier responsabilidad a partir de dicho momento.

## EQUIPOS TERMINALES

### ELECCIÓN DE EQUIPOS TERMINALES

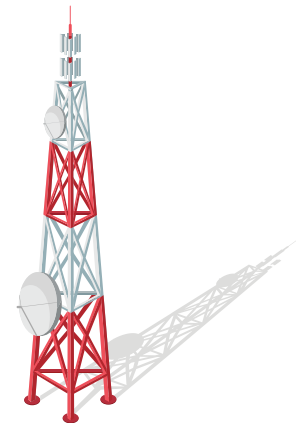
El usuario puede elegir el equipo terminal móvil para la prestación de los servicios de comunicaciones siempre y cuando esté homologado para su uso en el país por parte de la CRC y en caso de ser comprado en Colombia debe hacerlo en un sitio autorizado para la venta de equipos por parte del Ministerio TIC.

El usuario no puede hacer uso de equipos cuyo número de identificación (IMEI) haya sido manipulado, alterado, modificado o remarcado, pues el operador en estos casos puede bloquear el respectivo equipo.



### BANDAS DE FRECUENCIA DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

El operador que comercializa el equipo terminal móvil debe informar al usuario, al momento de su venta, los operadores que pueden activarlo de acuerdo con las bandas de frecuencia en las que funciona dicho equipo.



### VENTA A CUOTAS DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

En caso que el usuario decida adquirir su equipo con el operador, este puede financiar o diferir su pago a cuotas, para lo cual celebrará un contrato independiente al de prestación del servicio.

En ningún caso el operador puede condicionar la celebración del contrato de prestación de servicios a la venta de equipos terminales móviles.

Los valores de dicha financiación deben ser facturados de manera separada a los correspondientes a la prestación de servicios de comunicaciones.

El operador no puede condicionar la prestación y continuidad de los servicios al cumplimiento de las obligaciones correspondientes al contrato de financiación o venta a cuotas del equipo.



## PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### INICIO PRESTACIÓN

El operador debe iniciar la prestación del servicio dentro de los 15 días hábiles siguientes a la contratación del mismo.

Este plazo puede ser modificado por acuerdo entre el operador y usuario, el cual debe ser pactado en un documento separado del contrato.

Si el operador no inicia la prestación en este tiempo, el usuario puede terminar el contrato y pedir la restitución del dinero pagado al operador.



### TARIFAS

En el contrato debe indicarse claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, indicando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación. Previa a la implementación de estos incrementos, el operador debe informar al usuario por la misma vía que recibe la factura, al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación.

En caso que la nueva tarifa no se ajuste a sus necesidades o posibilidades, el usuario puede terminar el contrato, pagando las sumas que adeude al operador.

Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.



### SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS O MODIFICACIÓN DEL PLAN CONTRATADO

Cuando el usuario solicite servicios adicionales a los inicialmente contratados o modifique el plan a través del cual le son prestados los servicios, en el periodo de facturación siguiente recibirá copia de su contrato con los ajustes pertinentes.

El usuario debe solicitar la modificación del plan al menos 3 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación. Si lo hace con una antelación menor, la modificación se dará en el periodo de facturación siguiente.



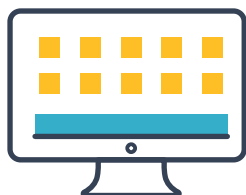
## INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS

Cuando el operador interrumpa el servicio por más de 30 minutos por mantenimiento, pruebas o circunstancias para mejorar la calidad del servicio, debe informar a sus usuarios por lo menos 3 días calendario antes. En este caso el usuario no recibirá compensación por el tiempo que dejó de recibir el servicio.



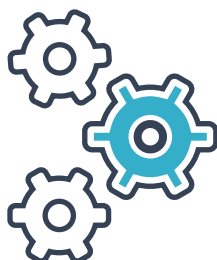
### VELOCIDAD DE ACCESO A INTERNET

El usuario puede consultar la velocidad del servicio de acceso a internet tanto para envío como para descarga de información, a través de la aplicación de su elección. Para el servicio de internet fijo, el usuario puede consultar esta información a través de la aplicación gratuita que debe tener el operador.



### PARRILLA DE CANALES DE TELEVISIÓN

A través de los distintos medios de atención el usuario puede consultar la parrilla de canales disponibles, con la siguiente descripción: i) nombre del canal; ii) si es de alta definición o no; y iii) género o categoría a la cual pertenece el canal.



### IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR EL SERVICIO

Cuando el usuario cambie su domicilio y por razones técnicas el operador no pueda seguir prestándole el servicio contratado, se dará la terminación del contrato, salvo que el usuario decida ceder su contrato a una tercera persona.

Si se da la terminación del contrato y el usuario tiene una cláusula de permanencia mínima vigente, deber pagar las sumas que debe asociadas a dicha cláusula, proporcional al tiempo que falta para que termine la misma.

## FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA EN LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET

Cuando se presenten deficiencias en la prestación de los servicios de telefonía y/o internet por un tiempo superior a dos horas y media (2,5 horas) continuas o interrumpidas dentro de un mismo mes, el usuario tiene derecho a recibir una compensación automática, bajo las siguientes reglas:

a- Ante falta en la continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.

b- Ante llamadas caídas en el uso del servicio de telefonía móvil pospago o prepago, el operador debe compensar mensualmente el total del tiempo al aire (minutos o segundos, según corresponda)

El usuario recibirá un SMS mensual en el que se indique el total del tiempo al aire que será compensado, el cual puede ser consumido de manera inmediata, así no cuente con saldo en prepago o haya consumido la totalidad del tiempo al aire de su plan en pospago.

Si bien la compensación es automática, el usuario puede presentar en cualquier momento una petición o queja por la falta de disponibilidad de sus servicios, así como también por inconformidad con el tiempo al aire que le fue compensado.

## **COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA EN EL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN**

Cuando el servicio de televisión por suscripción sea interrumpido por más de 16 horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas, el operador debe compensar al usuario el tiempo en que el servicio no estuvo disponible, sin que pueda exigir presentación de solicitud por parte del usuario o cualquier otro requisito adicional.



## **PAGO Y FACTURA**

### **OBLIGACIÓN DE PAGO**

El usuario está en la obligación de pagar su factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibe la factura, no se libera de su obligación de pago, pues puede solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador. Si la solicita en medio físico solo el primer duplicado será gratuito.





## **SUSPENSIÓN POR NO PAGO**

En caso que el usuario no pague antes o en la fecha de pago oportuno, el servicio puede ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al pago por parte del usuario de los saldos pendientes.

## **SUSPENSIÓN A PESAR DE PAGO OPORTUNO**

Cuando a pesar de haber pagado la factura oportunamente, el operador suspende el servicio, el usuario tiene derecho a ser compensado por el tiempo que dure la suspensión.

## **VALOR DE RECONEXIÓN DEL SERVICIO**

Cuando el servicio sea suspendido por no pago, el operador puede cobrar un valor de reconexión, el cual debe corresponder estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión.

Cuando se trate de un paquete de servicios, el operador solo puede cobrar un valor de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios (ejemplo: fibra, satelital, cable coaxial).

## **FACTURACIÓN DURANTE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.**

Cuando el servicio sea suspendido, se suspenderá la facturación del mismo. En caso de cláusulas de permanencia mínima vigentes, durante la suspensión del servicio el operador sólo puede cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula.

## **ENTREGA DE LA FACTURA**

El usuario recibirá su factura como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago.

Si el usuario autoriza recibir la factura por medios electrónicos, esto no impide que en cualquier momento solicite la entrega impresa de la factura detallada con los períodos de facturación específicos (correspondientes a los 6 periodos anteriores), sin ningún costo, máximo 1 vez en cada periodo de facturación.

El periodo de facturación corresponde a 1 mes.

La factura correspondiente a dicho periodo le será entregada al usuario en el periodo de facturación siguiente.

Cuando los consumos correspondan a la prestación de servicios en los cuales participen terceros operadores (ej: larga distancia, llamadas móviles desde fijo, roaming internacional, contenidos y aplicaciones), el operador debe facturar este consumo máximo dentro de los 3 periodos de facturación siguientes.

## RECARGAS

La recarga es el medio de pago a través del cual un usuario adquiere un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas.

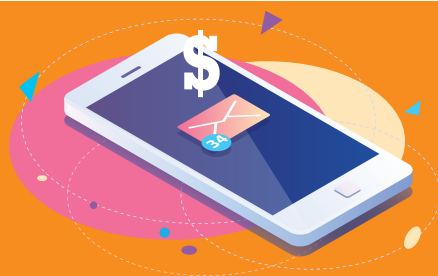
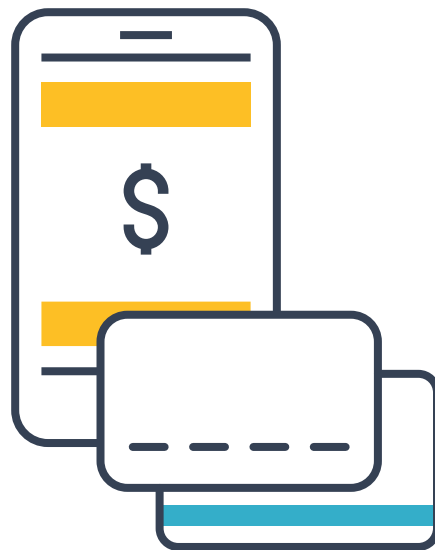
### VIGENCIA DE LA RECARGA

Las recargas tienen una vigencia mínima de 60 días calendario.

### TRANSFERENCIA DE SALDOS DESPUÉS DEL VENCIMIENTO DE LA RECARGA

Si a la fecha de vencimiento de la recarga, el usuario tiene un saldo sin consumir, puede hacer uso de este si realiza una nueva recarga dentro de los 30 días calendario siguientes, sin que la transferencia tenga costo alguno.

Si el usuario cambia de modalidad prepago a pospago, los saldos en dinero no consumidos serán transferidos a su nuevo plan.



## INFORMACIÓN DE VIGENCIA Y SALDOS DE LA RECARGA

El usuario puede conocer las condiciones de vigencia de las recargas a través de los medios de atención.

Para el caso de telefonía e internet, cuando el usuario realice una recarga, el operador le debe informar a través de un mensaje de texto –SMS- o un mensaje de voz gratuito el saldo en dinero y la vigencia del mismo. Adicionalmente, para servicios móviles, en este mensaje el operador le debe informar:

**A.** Precio de las llamadas a usuarios del mismo operador

**B.** Precio de las llamadas a usuarios de otro operador.

**C.** Precio de envío de SMS.

**D.** Capacidad de consumo de datos (megabytes, tiempo o paquetes) y tarifa aplicable.

**E.** Dirección de la página web en la que puede consultar el precio de las llamadas internacionales y de servicios especiales.

Para el caso de televisión, cuando el usuario realice una recarga, el operador a través de un mensaje de texto, un mensaje USSD, mensaje de voz, o un mensaje OSD, le debe informar el saldo en dinero y la vigencia del mismo.

## INFORMACIÓN DURANTE LA VIGENCIA DE LA RECARGA

El usuario puede consultar, en cualquier momento, a través de los medios de atención: su saldo, la vigencia de la recarga y las tarifas que aplican para los distintos servicios.

El operador le debe informar al usuario a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz, o un mensaje OSD, según corresponda, el vencimiento de la recarga 24 horas antes.



## CONSUMO

### CONTROL DE CONSUMO

El operador permitirá al usuario consultar de manera gratuita los consumos que ha realizado a través de la página web del operador y de su línea de atención como mínimo 2 veces al día.

Cuando el usuario tenga un servicio de consumo ilimitado (sin restricción alguna frente a tiempo al aire, capacidad o canales de televisión), el operador no tendrá la obligación de activarle para dicho servicio los medios de control de consumo descritos en este artículo.



### HISTOGRAMA DE CONSUMO

Para los servicios de telefonía móvil, internet móvil y telefonía fija, la factura incluirá un gráfico, que le permitirá al usuario comparar el consumo real efectuado mes a mes de los últimos 6 meses. Este debe señalar claramente el tiempo al aire o la capacidad contratada (según corresponda), permitiendo comparar con lo efectivamente consumido.

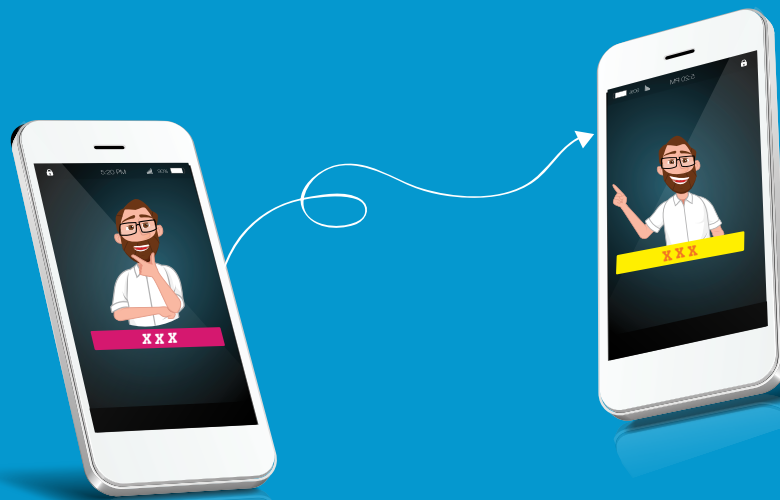


## NÚMERO DE LA LÍNEA TELEFÓNICA DERECHO A CONSERVAR EL NÚMERO

El número que le fue asignado por el operador sólo puede ser modificado si el usuario previamente lo ha solicitado.

## PÉRDIDA DEL NÚMERO CELULAR EN PREPAGO

Si durante un periodo de 2 meses, el usuario no realiza ni recibe llamadas, o no cursa tráfico de datos, o no envía ni recibe SMS, así como tampoco hace recargas, ni tiene saldos vigentes; el operador puede disponer del número de su línea celular, para lo cual este debe darle aviso al usuario con 15 días hábiles de antelación.



## PORTACIÓN DEL NÚMERO DE LA LÍNEA TELEFÓNICA MÓVIL

### a. Solicitud:

Cuando el usuario desee cambiar de operador manteniendo su número de celular, puede solicitar ante el nuevo operador (operador receptor) la portación de dicho número.

### b. Trámite de portación:

El usuario podrá elegir el día calendario a partir del cual se hará efectiva la portación. Si el usuario presenta la solicitud de portación dentro de la franja horaria para la portabilidad numérica (8:00 a. m., a 4:00 p. m., de lunes a domingo incluyendo los días festivos) su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día calendario siguiente.

### c. Pago de obligaciones pendientes:

la obligación de estar al día con los pagos para poder portarse no es un requisito para poder surtir el trámite de portación, sin embargo, la eliminación de dicha causal no libera al usuario de la responsabilidad de estar al día con sus obligaciones, por lo que el operador podrá usar otros mecanismos de cobro.

## SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL

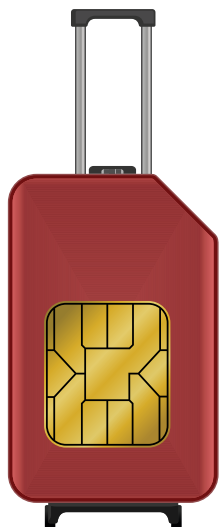
Este es un servicio adicional que permite a los usuarios hacer uso de los servicios de comunicaciones móviles, en el exterior con el mismo número celular que utiliza en Colombia.

### INFORMACIÓN:

El operador debe tener disponible en todo momento, a través de los distintos medios de atención, la información relacionada con las condiciones y/o tarifas que aplican a todos los servicios de roaming internacional, en pesos colombianos con todos los impuestos incluidos.

### ACTIVACIÓN DEL SERVICIO:

El servicio de Roaming Internacional solo será activado si el usuario lo ha solicitado de manera previa y expresa a través de cualquiera de los medios de atención al usuario.



## SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL

En el momento de la activación del servicio el usuario puede elegir:

- Si desea que el servicio le sea activado de manera permanente, es decir que puede hacer uso de este de manera automática cada vez que salga del país, o si prefiere activarlo cada vez que así lo requiera.
- Un límite de tiempo para que dure activo el servicio y/o un límite de gasto del servicio de datos en dinero.

## CONTROLES DE CONSUMO DEL SERVICIO DE DATOS

Cuando el usuario contrate el servicio de datos con un límite de gasto máximo, el operador le enviará un SMS los días que haga uso de este servicio, informándole el consumo diario que ha realizado, en pesos colombianos.

En caso que el usuario contrate el servicio de datos con una tarifa fija (diaria, semanal, etc.), el operador le enviará un SMS los días en que haga uso de este servicio.

## TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS O RECURSOS (PQR)

### DEFINICIONES

#### •Petición:

Solicitud de servicios o de información en relación con los servicios prestados por el operador, o cualquier manifestación del usuario en relación con sus derechos.

#### •Queja o reclamo:

Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con la prestación de sus servicios o el ejercicio de sus derechos.

#### •Recurso:

Manifestación de inconformidad del usuario en relación con la decisión tomada por el operador de telefonía y/o de internet frente a una queja presentada (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), y mediante la cual solicita la revisión por parte del operador (recurso de reposición) y en forma subsidiaria la revisión y decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso en subsidio de apelación).





## PRESENTACIÓN DE PQR

El usuario tiene derecho a presentar una PQR ante su operador en cualquier momento y a través de cualquiera de los medios de atención, así el servicio se encuentre suspendido o no tenga saldo de su recarga.

Para la presentación de una PQR, se deben atender las siguientes condiciones:

- El usuario no requiere la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque autorice a otra persona para la presentación de su PQR, así como tampoco documentos autenticados.
- Los operadores no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR.
- Cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud.
- Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud.
- Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un Código Único Numérico –CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC. Para el caso del servicio de televisión por suscripción, el operador solo le informará al usuario la constancia de la presentación de su PQR y el número de radicación.

## RESPUESTA A LA PQR

El operador debe dar respuesta a la PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por un medio distinto.

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término:

-Frente a los servicios de telefonía y/o de internet: se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor del usuario (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio.

-Frente al servicio de televisión: el usuario puede acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión –ANTV-. Sin embargo, siempre el usuario puede dirigirse a esta Entidad sin necesidad de haber acudido previamente al operador.

---

### ¿QUÉ PUEDE HACER EL USUARIO CUANDO EL OPERADOR NO RESUELVA A SU FAVOR LA PETICIÓN O QUEJA?

#### **Frente al servicio de televisión:**

puede acudir ante la Autoridad Nacional de Televisión.

#### **Frente a los servicios de telefonía y/o de internet:**

el usuario tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud (lo cual se llama recurso de reposición).

En caso que el operador insista en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, para que decida al respecto (lo cual se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación).

Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador debe en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- para que resuelva el recurso de apelación.



## **PQR ASOCIADAS A LA FACTURA**

Cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación.

Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.

Si el usuario procedió al pago de la factura, y la PQR es resuelta a su favor, el operador restituirá el dinero cancelado y no debido; por el contrario, si no se procede al pago de la factura pues presentó la PQR antes de la fecha de pago oportuno, y esta no es resuelta a su favor, el usuario debe cancelar el monto de la factura pendiente.

## **SEGUIMIENTO DE LAS PQR**

-Para los servicios de telefonía e internet: El usuario tiene derecho a consultar el estado del trámite de su PQR a través de cualquiera de los medios de atención del usuario, suministrando el CUN (Código Único Numérico) que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR.

-Para los servicios de televisión: El usuario tiene derecho a consultar el estado del trámite de su PQR a través de cualquiera de los medios de atención al usuario, suministrando el número de radicado que le fue asignado al momento de la presentación de la PQR.



# **MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

### **CONDICIONES GENERALES DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN:**

El usuario puede acudir a cualquiera de los medios de atención al usuario dispuestos por el operador, los cuales deben cumplir las siguientes condiciones:

Cuando el usuario presente una PQR el operador en ninguna circunstancia puede exigirle que se remita a un medio de atención distinto (salvo cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para realizar los siguientes trámites: cesión de contrato, portación de número celular, garantía y soporte de equipo terminal).

El usuario puede acceder de forma gratuita a cualquier medio de atención, en cualquier momento (salvo las oficinas físicas y la línea telefónica).

Todo lo que le sea informado al usuario a través de cualquier medio de atención, obliga y compromete al operador.

Contar con las medidas adecuadas para atender de forma prioritaria a los usuarios discapacitados

## CLASES DE MEDIOS DE ATENCIÓN

### a. Oficinas físicas



En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR. En su defecto, los operadores deben celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.

Los operadores móviles virtuales y los operadores del servicio de televisión por suscripción no están en la obligación de disponer de estas oficinas.

### b. Línea Telefónica.

El usuario puede presentar cualquier PQR a través de la línea telefónica gratuita del operador, la cual estará disponible entre las 5:00 y 0:00 horas, los 7 días de la semana.

Para PQR relacionadas con: i) Reporte de hurto y/o extravío de celular de equipo terminal móvil; ii) Activaciones de recargas; y iii) Fallas en la prestación del servicio, la línea telefónica estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

El usuario puede hacer uso de este medio de atención, aun cuando su servicio esté suspendido o no posea saldo.

El operador tiene la obligación de almacenar las grabaciones por un término de por lo menos 6 meses siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta definitiva a la PQR.





### **c. Página web**

El usuario puede presentar cualquier PQR a través de la página web del operador, llenando el formato que estará allí publicado. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR.

A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentación de la PQR y el CUN (para los servicios de telefonía e internet) y el número de radicación (para el servicio de televisión por suscripción)

### **d. Red social**

El usuario puede presentar cualquier PQR a través de la red social que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia, llenando el formato que estará allí publicado. El operador le responderá a través del correo electrónico que el usuario le suministre al momento de la presentación de dicha PQR.

El usuario puede conocer esta red a través de cualquiera de los medios de atención del operador.

A más tardar dentro del día hábil siguiente el usuario recibirá en su correo electrónico la constancia de la presentación de la PQR y el CUN (para los servicios de telefonía e internet) y el número de radicación (para el servicio de televisión por suscripción).

## **INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO**

Posterior a la atención que reciba el usuario a través de cualquiera de los medios de atención, puede calificar la atención recibida a través de una encuesta de satisfacción que tendrá implementada el operador.

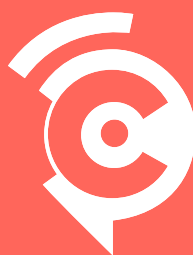
Los resultados de estas encuestas de satisfacción serán enviados por parte del operador a la CRC, la cual los publicará para conocimiento de los usuarios.





# #COMUNICADOS COMOES

 @CRCCo1  /CRCCo1  /CRCCo1  CRCCOL



COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA