



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones

Documento Soporte

Regulación de Diseño Regulatorio

Junio de 2017



vive digital
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)

CONTENIDO

PRECISIONES AL NUEVO RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES	3
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN Y/O ACLARACIÓN.	4
2.1. Activación, desactivación, modificación o ampliación del tiempo o límite de gasto del servicio de Roaming Internacional.	4
2.2. Cláusula “Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)” del Contrato único de prestación de servicios móviles y del documento de Condiciones generales del servicio prepago.	6
2.3. Cláusula “Larga Distancia” del Contrato único de prestación de servicios móviles.	6
2.4. Indicador de satisfacción en la atención al usuario.	7
3. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR.	10
4. REFERENCIAS.	10

PRECISIONES AL NUEVO RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

1. INTRODUCCIÓN

Desde el año 2014 la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, adelantó una revisión integral al Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones, que basada en criterios de simplificación y economía del comportamiento, tuvo como objeto el fortalecimiento de las instituciones allí definidas, de manera que la regulación sentara las bases para construir un mejor relacionamiento entre los operadores y los usuarios de los servicios de telefonía, internet y televisión cerrada.

Para dar cumplimiento a dicho objeto, la CRC realizó un seguimiento constante a la aplicación de la regulación en materia de protección a usuarios, considerando en especial las características cambiantes y dinámicas del sector, mediante un trabajo interinstitucional con las entidades de vigilancia y control de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, y un acercamiento a dichos usuarios a través de múltiples fuentes, como la medición de la percepción de los usuarios sobre los servicios de comunicaciones¹ y ejercicios de investigación² con alcance nacional.

Atendiendo a los criterios previamente mencionados y posterior a un largo proceso de discusión sectorial y a un análisis de costo – beneficio respecto de las medidas propuestas, el 24 de febrero de 2017 fue expedida la Resolución CRC 5111 de 2017, *"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*, norma que entrará en vigencia el 1° de septiembre de 2017.

El Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones es una norma convergente que atiende las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet y televisión; este Régimen fue redactado partiendo de criterios de simplicidad y claridad para lograr el entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y los operadores, generando medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortaleciendo así la libre y adecuada elección por parte del usuario y garantizando el ejercicio efectivo de sus derechos.

A partir de la expedición de la Resolución CRC 5111 de 2017, se generaron espacios de reunión con diferentes operadores a efectos de resolver algunas inquietudes respecto de dicha norma y socializar su contenido. En dichas reuniones y en comunicaciones³ allegadas a esta Entidad, los operadores, la Asociación para la Industria Móvil de Colombia -ASOMÓVIL- y la Asociación Nacional de Empresas de

¹ Desde el 2014, la CRC adelanta una medición de percepción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios, trámite de PQR, facturación y medios de atención, en la prestación de los servicios de telefonía móvil y fija, internet móvil y fijo y televisión por suscripción.

² Para este fin la CRC contó con el acompañamiento de la Fundación Konrad Lorenz, institución que cuenta con amplia experiencia en la investigación y desarrollo de proyectos en el campo académico y profesional de la Psicología del Consumidor, y con la empresa Yanhaas S.A., especialista en análisis de datos.

³ Radicadas internamente bajo los números: 201730678, 201731284 y 201731429.

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones		Página 3 de 11	
	Actualizado: 30/06/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Servicios Públicos y Comunicaciones -ANDESCO-, presentaron algunos comentarios y observaciones con miras a tener claridad en la manera de implementar y dar cumplimiento al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Con ocasión de algunas de las observaciones presentadas, la CRC ha evidenciado la conveniencia de realizar algunas modificaciones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en aras de generar claridad respecto de su alcance, razón por la cual se adelanta el presente proceso regulatorio de carácter general en los términos dispuestos en el Decreto 1078 de 2015.

Es así como el presente documento incluye explicaciones puntuales respecto al alcance de las siguientes temáticas: i) Activación, desactivación, modificación o ampliación del tiempo o límite de gasto del servicio de Roaming Internacional; ii) Cláusula "Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)" del Contrato único de prestación de servicios móviles y del documento de Condiciones generales del servicio prepago; iii) Cláusula "Larga Distancia" del Contrato único de prestación de servicios móviles; y iv) Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

En este sentido y para efectos de enfocar adecuadamente la propuesta, se incluyen en el proyecto de resolución únicamente los apartes que son objeto de precisiones puntuales respecto de la Resolución CRC 5111 de 2017, sin perjuicio de que al momento de adoptar la decisión correspondiente se reemplace en su totalidad el contenido de los artículos que componen la Resolución CRC 5050 de 2016, en aras de garantizar la integralidad del contenido de la resolución compilatoria de la CRC.

Debe aclararse que, sin perjuicio de la consulta detallada de la documentación asociada a la Resolución CRC 5111 de 2017, disponible en la página web de la CRC⁴, el presente documento no incluye una descripción exhaustiva del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, sino que se presentan únicamente los análisis realizados respecto de las precisiones puntuales identificadas como necesarias a partir de las inquietudes y comentarios allegados por la industria en el marco del proceso de implementación de las obligaciones contenidas en dicho régimen. Así mismo, cabe aclarar que la presente propuesta no incorpora modificaciones a los plazos de implementación de la mencionada Resolución 5111, o a los reportes de información aplicables, ni se encuentran esto en discusión.

2. PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN Y/O ACLARACIÓN.

2.1. Activación, desactivación, modificación o ampliación del tiempo o límite de gasto del servicio de Roaming Internacional.

De conformidad con el literal h del artículo 2.1.20.1.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017, el operador debe tener disponible en todo momento a través de los

⁴ <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/revisi-n-integral-del-r-gimen-de-protecci-n-de-usuarios-de-los-servicios-de-comunicaciones>

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones		Página 4 de 11	
	Actualizado: 30/06/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

distintos medios de atención, entre otra, la siguiente información respecto del servicio de roaming internacional:

"h. Código USSD y la línea gratuita a través de los cuales el usuario puede activar, modificar o ampliar el límite de gasto o tiempo desde el exterior."

Por otra parte, el artículo 2.1.20.1.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017, dispone que:

"El usuario podrá activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo o límite de gasto, desde el exterior a través de cualquiera de los medios de atención, o a través de su propio equipo terminal móvil marcando el código USSD informado por el operador"

Frente a esto, mediante comunicaciones remitidas a esta Entidad bajo radicados 201730678 y 201731284, la industria puso de presente que de la redacción planteada en los apartes transcritos previamente se genera una nueva obligación para los operadores, en tanto se interpreta que los operadores que presten el servicio de roaming internacional deben tener a disposición de los usuarios la línea gratuita de atención y un código USSD a través de los cuales los usuarios pueden activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo o límite de gasto desde el exterior.

Al respecto es de aclarar que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 37.2.1 del artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, frente al servicio de roaming internacional, los operadores deberán *"c. Permitir al usuario la activación, modificación o ampliación del tiempo y límite de gasto, desde el exterior por medio de mecanismos gratuitos de atención al cliente a través del propio terminal del usuario, como mínimo línea gratuita o marcación de código USSD."*

Es así como la mencionada norma dispuso la obligación en cabeza del operador, de disponer de medios de atención para acceder al servicio de roaming internacional en el exterior a través del propio equipo terminal, indicando que como mínimo debía ser la línea de atención telefónica o la marcación de un código USSD.

Ahora bien, tal y como se indicó en el documento de respuesta a comentarios⁵ en que se soporta la Resolución CRC 5111 de 2017, el objeto del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones no fue la modificación de las condiciones dispuestas para la prestación del servicio de roaming internacional, dado que con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 4424 de 2014 (por la cual se modificó la Resolución CRC 3066 de 2011 en relación con las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional), se adelantó un amplio proceso de discusión sobre la materia.

⁵https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/DOCUMENTO_RESPUESTA_COMENTARIOS_FINAL_RPU.pdf. Página 225.

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones		Página 5 de 11	
	Actualizado: 30/06/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

De conformidad con lo anterior, esta Entidad procederá a modificar los apartes transcritos al inicio de este numeral, en el sentido de establecer que el usuario podrá activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo o límite de gasto, desde el exterior por medio de mecanismos gratuitos de atención al cliente a través del propio terminal del usuario, como mínimo línea gratuita o marcación de código USSD.

2.2. Cláusula “Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)” del Contrato único de prestación de servicios móviles y del documento de Condiciones generales del servicio prepago.

La cláusula denominada “Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)” la cual se encuentra contenida en el Modelo 1 denominado “Contrato único de prestación de servicios móviles” y en el Modelo 2 denominado “Condiciones generales del servicio prepago”, del Formato 2.3.1, del Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por el artículo 4 de la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017, dispone que:

“Nuestros Medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días”

Al respecto, mediante comunicación 201731284, ASOMÓVIL solicitó a esta Entidad que el texto contenido en dicho aparte respecto del horario de atención para la línea telefónica del operador atienda a lo dispuesto en la Resolución CRC 5111 de 2017, la cual entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017. En esta se indica que dicho medio de atención solo deberá estar disponible todos los días, las 24 horas, para solicitudes relacionadas con reporte o hurto de equipo terminal móvil, activación de servicios y fallas en los mismos.

Es así como en aras de generar claridad y en línea con lo dispuesto en el nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, la CRC procederá a modificar el respectivo aparte de la cláusula denominada “Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)” contenida en el contrato único de prestación de servicios móviles y en el documento de condiciones generales del servicio prepago; en el sentido de eliminar la expresión “disponibles las 24 horas todos los días”.

2.3. Cláusula “Larga Distancia” del Contrato único de prestación de servicios móviles.

La cláusula denominada “Larga Distancia”, la cual se encuentra contenida en el Modelo 1 denominado “Contrato único de prestación de servicios móviles” del Formato 2.3.1, del Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por el artículo 4 de la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017, dispone que:

“Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique por el mecanismo de multiacceso (marcando el código de larga distancia del operador que elija) o el que usted defina de manera predeterminada”

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones		Página 6 de 11	
	Actualizado: 30/06/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Al respecto, mediante comunicación 201731284, ASOMÓVIL manifestó que la cláusula previamente transcrita incluía una obligación de prescripción para el servicio de larga distancia, la cual argumentó no tenía ningún fundamento regulatorio.

De conformidad con lo anterior, la CRC reconoce que el usuario tiene la posibilidad de seleccionar el operador de larga distancia al momento de la marcación, en el ejercicio de su libertad de elección. Es así como se procederá a modificar la redacción de dicha cláusula, particularmente se eliminará el aparte *"o el que usted defina de manera predeterminada"*.

2.4. Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

Los medios de atención son el instrumento que permite a los usuarios de comunicaciones contactar a su operador ante cualquier inquietud, dificultad o solicitud; razón por la cual si estos no resultan eficientes y efectivos la relación existente entre las partes del contrato se verá deteriorada.

Los ejercicios de psicología del consumidor desarrollados con ocasión del proyecto regulatorio denominado "Revisión Integral de Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", determinaron que los usuarios no se encuentran satisfechos con la atención que reciben por parte de los operadores. En su opinión, los tiempos son lentos y la solución a sus problemas es de bajo nivel, por lo que los usuarios perciben que la atención es amable, pero poco efectiva.

Atendiendo a lo anterior y con el objetivo de promover una atención más efectiva en los canales de atención disponibles, se evidenció durante el desarrollo de la propuesta regulatoria, que la alternativa más adecuada para abordar las problemáticas experimentadas por los usuarios respecto de los medios de atención era implementar un indicador que evidenciara la satisfacción de los usuarios frente a cada medio de atención. La CRC determinó que la implementación de este tipo de indicador promueve la transparencia como dimensión en la toma de decisiones de los usuarios. Al escoger el indicador, la CRC consideró que este debía cumplir con las siguientes características:

- Una única pregunta orientada a medir la satisfacción del medio de atención.
- Facilidad de implementación en las plataformas de los operadores.
- Facilidad de interpretación y explicación.
- Facilidad de comparación.

Este tipo de indicador se conoce en la literatura como "Net promoter score " (NPS), y constituye una métrica alternativa a la medición de la satisfacción del usuario, la cual fue introducida por Fred Reichheld en su artículo *"One Number You Need to Grow"* publicado en Harvard Business Review en 2003. Reichheld propone que si el agrado y la satisfacción son los precursores de la recomendación, el NPS es una medida que refleja tanto la dimensión emocional como la dimensión racional de la relación entre el cliente y la empresa.

El NPS se basa en una sola pregunta: *"¿recomendaría este producto o servicio a un familiar o amigo?"*, donde se le solicita al usuario calificar en una escala de 0 a 10, donde 0 es *"Muy improbable"* y 10 es

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones		Página 7 de 11	
	Actualizado: 30/06/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

"Definitivamente lo recomendaría". Según la respuesta dada, los usuarios se clasifican en promotores, pasivos y detractores. Los que responden asignando 9 o 10 puntos se consideran promotores. Los que asignan 7 u 8 puntos se consideran pasivos. Los que califican 6 puntos o menos son los detractores. Finalmente, el resultado se obtiene al restar los detractores de los promotores y pasar a porcentaje. Este índice se considera asociado con la calidad del servicio de atención al cliente⁶. El índice NPS puede tener un mínimo de -100 (todo el mundo es un detractor) y un máximo de 100 (todo el mundo es un promotor). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 se considera excelente.

Es así como de conformidad con el numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017, se estableció la obligación a los operadores de medir la satisfacción del usuario respecto de cada uno de los medios de atención, para lo cual al finalizar la atención, el usuario responderá la pregunta "*¿Recomendaría este canal de atención a un familiar o amigo?*". El mencionado numeral dispone:

"Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

Los operadores deberán implementar, medir y publicar a través de los distintos medios de atención, y remitir a la CRC en las condiciones descritas en el literal C del Formato 4.4 del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con la certificación de un auditor externo y contar con nivel de confianza del 95%.

Esta medición se hará al final de terminada la atención en el respectivo medio, preguntando al usuario ¿Qué tan probable es que recomiende este medio de atención a un familiar o amigo? La calificación debe tener una escala de 0 a 10, donde 0 es "Muy improbable" y 10 es "Definitivamente lo recomendaría".

Una vez dada la calificación, el cálculo del indicador a reportar consta de la división de la audiencia entre promotores, pasivos y detractores según sus respuestas:

Calificación	Identificación
<i>Entre 9 y 10</i>	<i>Promotores</i>
<i>Entre 7 y 8</i>	<i>Pasivos</i>
<i>Entre 0 y 6</i>	<i>Detractores</i>

⁶ Schneider, Daniel; Berent, Matt; Thomas, Randall; Krosnick, Jon (June 2008). "Measuring Customer Satisfaction and Loyalty: Improving the 'Net-Promoter' Score" disponible en: <http://www.van-haafden.nl/images/documents/pdf/Measuring%20customer%20satisfaction%20and%20loyalty.pdf>

El indicador se obtiene como resultado se restar los detractores y los promotores y la conversión a porcentaje, así:

$$NSU = \left(\frac{\text{Promotores}}{\text{Total Encuestados}} \times 100 \right) - \left(\frac{\text{Detractores}}{\text{Total Encuestados}} \times 100 \right)''$$

Al respecto, mediante comunicaciones 201731429 y 201731284, ANDESCO y ASOMÓVIL respectivamente, presentaron a esta Entidad algunos comentarios, los cuales en términos generales señalaron que:

- La implementación de la medición en una escala de 0 a 10 no es viable por limitaciones propias de los IVR, los cuales no reconocen una evaluación de más de un dígito, solo de 0 a 9. Adicionalmente, se genera una alta probabilidad de que los usuarios se equivoquen al momento de medir con 10.
- Es necesario diferenciar la medición de la satisfacción respecto de los medios de atención y la medición de la recomendación de los mismos, por lo cual se considera que la medición incluida en la Resolución CRC 5111 no resulta apropiada para medir la satisfacción del usuario.

En su comunicación, ANDESCO presentó una propuesta de medición del indicador de satisfacción de los usuarios respecto a los medios de atención, con base en la siguiente pregunta: "¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención?" Así mismo propone que la calificación tenga una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho".

Por otra parte, dicha propuesta sugiere que la verificación y certificación de esta medición se haga a través de auditores internos. Para el caso específico de la atención en oficinas físicas, se propone que el plazo de diligenciamiento de la encuesta sea hasta de 72 horas.

Ahora bien, una vez analizada las comunicaciones allegadas, y específicamente la propuesta de ANDESCO, se considera que la misma cumple con las características establecidas por esta Entidad y señalados al inicio de este numeral, para la adopción de un indicador de satisfacción de los medios de atención (pregunta única, facilidad de implementación, facilidad de interpretación y posibilidad de comparación).

De conformidad con lo anterior, la CRC acogerá parcialmente en el proyecto de resolución, el cual se presenta para comentarios del sector, la propuesta presentada por ANDESCO. Es así como respecto a dicha propuesta, esta Entidad considera que el elemento de auditoria externa garantiza la confiabilidad, autenticidad y exactitud de las mediciones, por lo cual no se considera viable la modificación en este sentido. De igual forma, atendiendo a la necesidad que la respuesta permita capturar la verdadera experiencia del usuario, no se acoge el plazo propuesto para medir el indicador, razón por la cual, la medición se hará inmediatamente finalizada la atención en el respectivo medio de atención, lo cual no obsta para que con ocasión de la publicación de la propuesta regulatoria que soporta el presente documento, los operadores alleguen las pruebas y argumentos que justifiquen la

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones		Página 9 de 11	
	Actualizado: 30/06/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

necesidad de establecer un plazo para realizar la respectiva medición respecto de las oficinas físicas, sometiendo así los mismos al análisis de esta Entidad.

De conformidad con lo anterior, se procederá a modificar los apartes transcritos al inicio de este numeral, así:

"Indicador de satisfacción al usuario.

Los operadores deberán implementar, medir y publicar a través de los distintos medios de atención, y remitir a la CRC en las condiciones descritas en el literal C del Formato 4.4 del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con la certificación de un auditor externo y un nivel de confianza del 95%.

Esta medición se hará al final de terminada la atención en el respectivo medio, preguntando al usuario ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención? La calificación debe tener una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho".

Una vez dada la calificación, el cálculo del indicador a reportar, consta de la siguiente división:

CALIFICACIÓN	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Identificación	<i>Muy Insatisfecho</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Ni insatisfecho ni satisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>

El indicador se obtiene como resultado del promedio de calificación para el periodo medido."

3. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR.

Atendiendo al procedimiento establecido en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, los documentos publicados son sometidos a consideración del sector entre el 4 de julio y el 18 de julio de 2017 como fecha improrrogable.

Los comentarios a la propuesta regulatoria serán recibidos a través del correo electrónico: rpu@crcom.gov.co, vía fax al (57 1) 3198301, o en las oficinas de la CRC ubicadas en la Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, Edificio Link Siete Sesenta, de la ciudad de Bogotá D.C.

4. REFERENCIAS.

- Información del proyecto regulatorio "Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones". Ver en:

<https://www.crcom.gov.co/es/pagina/revisi-n-integral-del-r-gimen-de-protecci-n-de-usuarios-de-los-servicios-de-comunicaciones>

- Resolución CRC 5111 de 2017. Ver en: <https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005111.pdf>
- Documento de respuesta a comentarios en que se soporta la Resolución CRC 5111 de 2017:
Ver en:
https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/DOCUMENTO_RESPUESTA_COMENTARIOS_FINAL_RPU.pdf

Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones		Página 11 de 11	
	Actualizado: 30/06/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			