COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

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

Documento Soporte

Coordinación de Diseño Regulatorio

Octubre de 2017

vive digital para la gente

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

@CRCCol /CRCCol /CRCCol CRCCol

WWW.CRCOM.GOV.CO

CONTENIDO

SEGUNDAS 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. 5

2.1. Vigencia de las recargas para el servicio de televisión prepago. 5

2.2. Interrupciones programadas de los servicios. 6

2.3. Información del precio de los servicios del paquete dentro del Comparador de planes y tarifas. 7

2.4. Numeral 6 del Literal B del formato "Indicadores de quejas y peticiones" 8

2.5. Constancia de las modificaciones al contrato de servicios fijos de comunicaciones. 9

3. PARTICIPACIÓN DEL SECTOR. 10

4. REFERENCIAS. 10

SEGUNDAS 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 de los Derechos de los 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 comunicaciones[1] y ejercicios de investigación[2] con alcance nacional.

Atendiendo a los criterios previamente mencionados, posterior a un largo proceso de discusión sectorial y al análisis 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 enero de 2018.

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.

[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.

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. Atendiendo a los comentarios y observaciones presentados en dichos espacios de discusión, se dio inicio al proyecto regulatorio denominado *"Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*[3], cuyo objeto se limitó a 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. Este proyecto regulatorio tuvo como resultado la expedición de la Resolución CRC 5197 de 2017.

Ahora bien, en el curso del mencionado proyecto algunos agentes presentaron nuevos comentarios y observaciones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones. Si bien dichas temáticas no fueron incluidas dentro del proyecto regulatorio antes mencionado teniendo en cuenta que las mismas desbordaban su objeto, en aras de atender dichos comentarios, 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, 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) Vigencia de las recargas para el servicio de televisión prepago; ii) Interrupciones programadas de los servicios; iii) Información del precio de los servicios del paquete dentro del Comparador de planes y tarifas; iv) Numeral 6 del Literal B del formato "Indicadores de quejas y peticiones"; y v) Constancia de las modificaciones al contrato de servicios fijos de comunicaciones.

En este sentido, 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 CRC[4], 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

[3] https://www.crcom.gov.co/es/pagina/precisiones-nuevo-rpu
[4]https://www.crcom.gov.co/es/pagina/revisi-n-integral-del-r-gimen-de-protecci-n-de-usuarios-de-los-servicios-de-comunicaciones

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, ni se encuentran estos en discusión.

2. PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN Y/O ACLARACIÓN.

2.1. Vigencia de las recargas para el servicio de televisión prepago.

De conformidad con el artículo 2.1.14.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual entrará en vigencia el 1 de enero de 2018 con ocasión de la Resolución CRC 5111 de 2017, *"las recargas tienen una vigencia mínima de 60 días calendario".*

Al respecto, es de mencionar que dicha vigencia resulta aplicable en virtud del ámbito de aplicación del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, para los servicios de telefonía, internet y televisión.

Ahora bien, con ocasión de la publicación de la propuesta regulatoria *"Precisiones al nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"* publicada el día 4 de julio de 2017, fueron allegados comentarios por parte de algunos agentes[5], respecto al artículo en mención, según los cuales el término de vigencia de las recargas de 60 días no es posible aplicarlo a la prestación de servicios de televisión prepago ya que el modelo de negocio de venta de contenidos en telefonía móvil y televisión prepago es sustancialmente diferente. Explicaron los agentes que en el servicio de televisión se ofrece al usuario el acceso a una parrilla de televisión determinada por un tiempo específico, y sin limitar el acceso o consumo del mismo; argumentan que esto implica que un usuario tiene acceso a la parrilla por un término y debe pagar por el servicio independientemente de su uso.

Particularmente, DIRECTV indicó en sus comentarios que, a diferencia de los servicios prepago de voz y datos móviles, los servicios fijos prepago no se ofrecen por volumen sino por un periodo de tiempo el cual es determinado por el valor de la recarga, por lo cual manifestó que no cuenta con la capacidad técnica para saber si el usuario efectivamente prendió o no su equipo terminal (televisor/computador/ dispositivo) y usó el servicio contratado.

Al respecto, es de mencionar que el término de la vigencia dispuesto en el artículo en mención, no atiende a una modificación incluida con ocasión del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, sino que por el contrario dicho término fue establecido como resultado del proyecto regulatorio denominado "Tasación por segundos y saldos no consumidos"[6],

[5]ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES (ANDESCO); COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A./ TELMEX COLOMBIA S.A.; CÁMARA COLOMBIANA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES (CCIT); y DIRECTV COLOMBIA LTDA.

[6] https://www.crcom.gov.co/es/pagina/tasaci-n-por-segundos-y-saldos-no-consumidos

el cual fue cursado por parte de esta Entidad en el año 2012, y tuvo como objeto de análisis el mercado móvil.

Es así como resultado de dicho proyecto regulatorio fue expedida la Resolución CRC 4040 de 2012, por medio de la cual fue modificado el artículo 72 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual dispuso entonces que *"el término de la vigencia de las tarjetas y/o recargas en prepago es de al menos sesenta (60) días calendario a partir de su activación"*.

Atendiendo entonces a que el término de vigencia de las recargas de 60 días, fue el resultado de un análisis adelantado por parte de esta Entidad respecto de planes que en su momento ofrecían capacidades de consumo de servicios, sin que las mismas estuvieran asociadas a términos de tiempo definido (días, semanas, meses, etc.), esta Entidad considera pertinente aclarar que la vigencia de las recargas dispuestas en el mencionado artículo 2.1.14.3, solo resultarán aplicables a los planes para la prestación de los servicios de telefonía, internet y televisión, bajo la modalidad prepago, cuando dichas recargas se encuentren asociadas al consumo del servicio; y no a un tiempo definido de disponibilidad del mismo.

En este sentido, la CRC procederá a modificar el artículo objeto de estudio, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"ARTÍCULO 2.1.14.3. VIGENCIA DE LOS SALDOS. Los saldos monetarios de las recargas tienen una vigencia mínima de 60 días calendario".*

2.2. Interrupciones programadas de los servicios.

El artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual entrará en vigencia el 1 de enero de 2018 con ocasión de la Resolución CRC 5111 de 2017, dispone:

> *"INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. Cuando el servicio deba ser interrumpido por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador le debe informar al usuario dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación y obtener autorización previa de la CRC. En este caso no aplica la compensación automática".*

Con ocasión de la publicación de la propuesta regulatoria *"Precisiones al nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"* publicada el día 4 de julio de 2017, fueron allegados comentarios por parte de algunos agentes[7], respecto al artículo en mención,

[7] ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES (ANDESCO); COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A./ TELMEX COLOMBIA S.A.; ASOCIACIÓN DE CLARO, TIGO UNE Y MOVISTAR (ASOMÓVIL); y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P/ UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. (TIGO UNE).

específicamente en relación con la obligación de obtener autorización previa de la CRC ante interrupciones programadas de los servicios, según los cuales esta carga puede generar mayores tiempos en los procesos de mantenimiento y mayores cargas administrativas para la CRC.

Así mismo, se indicó en dichos comentarios que el aviso de los mantenimientos se justifica únicamente frente al usuario para que cuente con información precisa sobre la prestación del servicio, por lo cual consideran que la necesidad de autorización por parte de la CRC debe aplicar únicamente para las interrupciones de tráfico en la interconexión, tal y como lo dispone la Resolución CRC 3101 de 2011.

Ahora bien, atendiendo a los comentarios expuestos y a que las condiciones bajo las cuales los operadores deben obtener autorización de la CRC ante interrupciones programadas de los servicios, tal y como se explica en el documento de respuesta a comentarios[8] que acompaña la Resolución CRC 5165 de 2017[9], ya se encuentran dispuestas en el artículo 11 de la Resolución CRC 3101 de 2011, el cual fue compilado en el artículo 4.1.2.7 del Capítulo 1 Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016; se procederá en aras de no generar confusión en la aplicación de estas normas a modificar el artículo denominado "Interrupciones programadas de los servicios", en el sentido de eliminar el aparte que dispone *"y obtener autorización previa de la CRC",* indicando que dicha información debe ser remitida previamente a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sin que ello implique la necesidad de obtener autorización alguna al respecto.

De acuerdo con lo anterior el artículo 2.1.10.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual entrará en vigencia el 1 de enero de 2018 con ocasión de la Resolución CRC 5111 de 2017, quedará de la siguiente manera:

> *"INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. Cuando el servicio deba ser interrumpido por más de 30 minutos por razones de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, el operador le debe informar al usuario y a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dicha situación por lo menos con 3 días calendario de anticipación. En este caso no aplica la compensación automática"*

2.3. Información del precio de los servicios del paquete dentro del Comparador de planes y tarifas.

De conformidad con el numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual entrará en vigencia el 1 de enero de 2018 con ocasión de la Resolución CRC 5111 de 2017, *"El usuario puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por cada uno de los operadores, a través del comparador que estos dispondrán en su página web en relación con sus propios planes y tarifas";* es así como dicho numeral consagra en su literal g), como una de las condiciones que debe cumplir dicho comparador *"la posibilidad al usuario de comparar*

[8] https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/Dto%20respuestas%20a%20Sesi%C3%B3n.pdf
[9] *"Por la cual se modifica el Capítulo I del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016"*

el precio de cada servicio escogido (si fuera prestado de manera individual) y el precio de este dentro del paquete seleccionado".

Ahora bien, con ocasión de la publicación de la propuesta regulatoria *"Precisiones al nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"* publicada el día 4 de julio de 2017, fueron allegados comentarios, solicitando la eliminación de la obligación de informar dentro del comparador de que trata la norma en mención, el precio de cada servicio dentro del paquete en el mencionado comparador.

Al respecto, es de recordar que el numeral 2.1.7.2.2. del artículo 2.1.7.2 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 enero de 2018, dispone que:

> *"El operador le deberá presentar en el momento del ofrecimiento y, adicionalmente, en cualquier otro momento que el usuario lo solicite:*
>
> *a. Características de cada uno de los servicios que conforman el paquete.*
> *b. Precios de cada servicio, si quisiera contratarlos individualmente.*
> *c. El precio total del paquete".*

Es así como se evidencia entonces que la obligación de información a cargo del operador, respecto de los precios de los servicios que conforman el paquete, corresponde al valor que dicho servicio tiene si el usuario decide contratarlos individualmente. Siendo esto así, y en aras de no generar confusiones en el cumplimiento de dicha obligación, la CRC evidencia la conveniencia de modificar el literal g. del numeral 2.1.7.2.6 del artículo 2.1.7.2, objeto de análisis, el cual quedará de la siguiente manera:

> *"g. Posibilidad al usuario de conocer el precio de cada servicio escogido, si este fuera prestado de manera individual"*

2.4. Numeral 6 del Literal B del formato "Indicadores de quejas y peticiones"

Con ocasión del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, fueron construidos unos formatos de reporte de información conjuntamente con las autoridades de vigilancia y control, esto es la Superintendencia de Industria y Comercio y la Autoridad Nacional de Televisión, en aras de generar un único suministro de información respecto de las peticiones, quejas/reclamos y recursos, de tal forma que permita centralizar la información, conocerla oportunamente y ejercer las respectivas funciones que corresponden a cada Entidad.

En aras de no generar una duplicidad de reporte de información, los formatos dispuestos con ocasión de la Resolución CRC 5111 de 2017, deberán ser reportadores a partir del 2018. En virtud de lo anterior, los operadores deberán suministrar por primera vez la correspondiente información dentro de los 30 días siguientes al vencimiento del primer trimestre de 2018.

Dentro de los formatos diseñados se encuentra el denominado "Indicadores de Quejas y Peticiones", contenido en el Formato 4.4. del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, a partir del 1 de enero de 2018. Específicamente respecto del numeral 6, denominado "Número de recursos de reposición presentados" del literal B de dicho formato, mediante comunicación[10] remitida por parte de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., se pudo evidenciar que en la tabla incluida en este formato se presenta una inconsistencia en relación con el texto explicativo de la información a reportar respecto de dicho numeral.

Atendiendo a lo anterior, y a efectos de generar claridad, se procederá a ajustar la respectiva información contenida en la mencionada tabla, por lo cual la casilla correspondiente al numeral 6, quedará de la siguiente manera:

6
Número de recursos de reposición presentados

2.5. Constancia de las modificaciones al contrato de servicios fijos de comunicaciones.

De conformidad con el artículo 2.1.3.2. 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 posteriormente por la Resolución CRC 5151 de 2017[11], y entrará en vigencia el 1 de enero de 2018, *"cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar".*

Ahora bien, con ocasión de la publicación de la propuesta regulatoria "Precisiones al nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" la cual tuvo lugar el día 4 de julio de 2017, fueron allegados comentarios en los cuales se indica que en el documento de respuesta a comentarios que acompañó la Resolución CRC 4625 de 2014, la CRC admitió la puesta a disposición del contrato a través de medios electrónicos, como es el portal web de cada operador. Es así como solicitan que se entienda cumplida la obligación de asegurar el acceso a la información correspondiente a las modificaciones del contrato, a través de dicho portal web.

---

[10] Radicada bajo el número 201732976.

[11] *"Por la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, se modifican los artículos 2.1.3.2, 2.1.10.3. y 2.1.10.5 del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*

Al respecto, es de aclarar que, contrario a lo que se afirmó en dichas observaciones, la misma línea dispuesta en el proyecto regulatorio que tuvo como resultado la expedición del contrato marco para servicios móviles, fue atendida en el documento de respuesta a comentarios que acompañó la Resolución CRC 5151 de 2017, el cual expresamente indicó que: *"En consideración a que es un derecho, no solamente de los usuarios de servicios de comunicaciones sino de cualquier parte en una relación contractual, contar con la información completa y actualizada de su contrato, se ha considerado necesario, como fuera también establecido respecto de los contratos para servicios móviles, que los operadores mantengan disponible la versión actualizada del contrato, incluso cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, de modo que pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Con este propósito los operadores deberán contar con los siguientes mecanismos para que el usuario pueda acceder a su contrato vigente: a) Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los medios de atención definidos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones; b) A través de consulta en la página Web del operador, ingresando con su cuenta de usuario"*[12].

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 23 de octubre y el 7 de noviembre 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:

[12] https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2017/actividades_regulatorias/contrato_fijo/final/RESPUESTA_COMENTARIOS_%20SIMPLIF_CONTRATOS_FIJOS.pdf. Página 25.

https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/DOCUMENTO_RESPUESTA_COMENTARIOS_FINAL_RPU.pdf

- Información del proyecto regulatorio "Precisiones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones". Ver en: https://www.crcom.gov.co/es/pagina/precisiones-nuevo-rpu

- Resolución CRC 5197 de 2017. Ver en: https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005197.pdf