RESOLUCIÓN No. DE 2020

"Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y se dictan otras disposiciones"

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los numerales 1 y 19 del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 y

CONSIDERANDO

Que conforme lo establecido en los artículos 22 y 53 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- expedir la regulación que maximice el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos.

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información, y atendiendo las facultades de la CRC antes mencionadas, fue expedida la Resolución CRC 5111 de 2017, *"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*, la cual entró en vigencia el 1 de enero de 2018.

Que el artículo 4 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, consagra como uno de los fines de la intervención del Estado en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, la promoción de la digitalización de los trámites asociados a la prestación de los servicios de comunicaciones.

Que el sector de las TIC se caracteriza por tener un rápido avance en términos de desarrollo tecnológico y de dinámicas que transforman los modelos de negocio de los agentes involucrados directa o indirectamente; y que dichas dinámicas requieren que el marco regulatorio sea revisado de forma continua para determinar si los objetivos propuestos se cumplieron o se están cumpliendo y verificar la pertinencia de la regulación en el entorno cambiante sobre el cual se implementa.

Que haciendo uso de la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), y bajo el ámbito de las competencias otorgadas a la CRC se delimitó el problema a resolver, alcance y los objetivos de la intervención regulatoria, para luego determinar alternativas que podrían ser adelantadas, ponderando y evaluando las mismas de acuerdo con los objetivos planteados.

Que el problema identificado como objeto de análisis con ocasión del proyecto regulatorio fue el siguiente: los medios de atención utilizados en las interacciones entre los usuarios de servicios de comunicaciones y los operadores no están aprovechando en su totalidad las eficiencias de las TIC.

Que delimitado el alcance del presente proyecto regulatorio, fueron definidos como objetivos los siguientes: i) promover el uso eficiente de las TIC en el desarrollo de las interacciones entre los

BORRADOR

usuarios de servicios de comunicaciones y los operadores, a través de sus medios de atención; ii) promover la digitalización de las interacciones que se lleven a cabo entre operador - usuario, desde el inicio hasta su fin; iii) fomentar el uso y apropiación de las TIC, por parte de los usuarios de servicios de comunicaciones en el desarrollo de las interacciones que adelanten con los operadores; iv) identificar las medidas regulatorias vigentes que puedan limitar la digitalización de las interacciones entre los operadores y sus usuarios; y v) aplicar los criterios de mejora regulatoria con el fin de promover el uso de las TIC en la relación operador – usuario de servicios de comunicaciones.

Que posterior aplicación del AIN -el cual se encuentra desarrollado en el documento soporte que acompaña esta resolución- se evidenció que la alternativa denominada "*Establecer la posibilidad en cabeza de los operadores de migrar algunas de sus interacciones a la digitalización"*, resulta ser la óptima en términos de costos y efectividad, atendiendo así al cumplimiento de los objetivos planteados.

Que de conformidad con esta alternativa, los operadores podrán de acuerdo con su modelo de negocio y su estrategia empresarial, decidir cuáles interacciones con sus usuarios serán migradas a la digitalización, lo cual implica la necesidad de establecer nuevas obligaciones de información y transparencia de tal forma que el usuario conozca en todo momento cuáles interacciones se encuentran digitalizadas y la forma de adelantar las mismas. Es de aclarar que esta medida no conlleva a la eliminación de la obligación de contar con línea de atención telefónica, página web y red social, sino que establece la posibilidad de que a través de estos canales -aparte de los que quiera implementar el operador-, se implementen tecnologías que permitan la digitalización de las interacciones.

Que esta migración implica el aprovechamiento óptimo de eficiencias de las TIC por parte de los operadores y la implementación de procesos integrales, los cuales permitan al usuario iniciar y dar finalización al trámite que pretende realizar a través de mecanismos totalmente digitalizados.

Que en aras de garantizar una efectiva protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones en un ambiente de digitalización, así como conocer el nivel de satisfacción de estos frente a cada una de las interacciones adelantadas a través de los distintos medios de atención al usuario, a través del presente acto administrativo se modifica la forma de medición del Indicador de Satisfacción al Usuario, dispuesto en 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.

Que por otra parte, en atención a la comunicación radicada internamente en esta Entidad bajo el número 2020806745 del 30 de junio de 2020, por medio de la cual la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- solicitó *"actualizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones en lo relacionado con la asignación del Código Único Numérico (CUN) para los proveedores de servicios de televisión cerrada, con el fin de que los usuarios puedan hacer seguimiento a sus peticiones, quejas y reclamos (PQR)"* y a que el referido CUN constituye un derecho para el usuario, en virtud del cual el operador debe proceder a asignarle un código una vez presenta una PQR, con el fin que pueda hacer seguimiento desde el principio del trámite administrativo hasta el agotamiento del mismo, incluyendo para el efecto el seguimiento del recurso de apelación ante la SIC; la CRC considera necesario, en aras de garantizar este derecho a los usuarios respecto de los distintos servicios de comunicaciones y facilitar el ejercicio de vigilancia de la autoridad competente, ampliar la obligación de generación del CUN para los operadores del servicio de televisión por suscripción, reconociendo la convergencia de estos servicios.

Que mediante comunicación radicada internamente en esta Entidad bajo el número 2020814144 del 20 de noviembre de 2020, la SIC puso en consideración de la CRC la problemática asociada a la presentación sistemática y reiterada de PQR por parte de un grupo de usuarios identificados, las cuales en su gran mayoría se encuentran asociadas a reclamaciones por facturación, compensación del servicio, fallas en el mismo, entre otras, cuyo común denominador es el objetivo de dichos usuarios de no efectuar el pago de sus obligaciones contractuales. Es así como, posterior análisis de los datos que soportan esta problemática, la CRC considera pertinente en aras de velar por el efectivo y adecuado ejercicio de los derechos y de los deberes por parte de los usuarios de servicios de comunicaciones, establecer nuevas obligaciones en cabeza de estos agentes, relacionadas con el deber de actuar de buena fe.

BORRADOR

Que por cuenta de la distribución de funciones provocada por el rediseño institucional en materia de televisión establecido en la Ley 1978 de 2019, y la supresión de la Autoridad Nacional de Televisión, se hace necesario que el modelo de contrato de prestación de servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción, contenido en el Anexo 2.3 del Título de Anexos de la Resolución CRC 5050 de 2016, acoja estos cambios en aras de ofrecer claridad para los destinatarios de la norma regulatoria y para los órganos encargados de ejercer la supervisión, vigilancia y control.

Que en atención a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1978 de 2019, con ocasión del presente proyecto regulatorio fue analizada la necesidad de establecer cargas diferenciales en zonas de servicio universal, frente a lo cual se determinó que la promoción del uso eficiente de TIC en el desarrollo de las interacciones entre los usuarios de servicios de comunicaciones y los operadores, a través de sus medios de atención, resultan ser medidas orientadas a maximizar el bienestar de todos los usuarios de los servicios de comunicaciones y a la reducción de costos no solo para los operadores, sino a su vez para los mismos usuarios, e incluso para las autoridades encargadas de ejercer la vigilancia y control de las medidas regulatorias; razón por la cual no se requiere la generación de medidas particulares en favor del despliegue de infraestructura. Asimismo, al tratarse de medidas que brindan protección a todos los usuarios de servicios de comunicaciones, con independencia de su ubicación geográfica, no se requieren reglas diferenciales que incentiven la provisión de servicios en zonas rurales.

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, publicó el 21 de diciembre de 2020 el proyecto regulatorio *"Por la cual se establecen medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y se dictan otras disposiciones"*, junto con su respectivo documento soporte, frente a lo cual se recibieron comentarios hasta el 8 de enero de 2021.

Que a efectos de surtir el trámite de abogacía de la competencia ante la Superintendencia de Industria y Comercio, la CRC mediante radicado No. xxx del xx de xx de xx remitió a dicha Entidad el contenido de la propuesta regulatoria, su respectivo documento soporte, el cuestionario al que hace referencia la Resolución SIC No. 44649 y los comentarios recibidos de los agentes interesados. Frente a lo anterior, la Delegatura para la Protección de la Competencia manifestó que: "xxx".

Que una vez atendidas las observaciones recibidas durante todo el proceso de discusión del presente proyecto, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue aprobado mediante Acta No. XX del XX de XX de 2021, y posteriormente presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el XX de XX de 2021, según consta en el Acta No. XX.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Adicionar al Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, la siguiente definición:

> *"**INTERACCIÓN:** En el ámbito del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en el Capítulo 1 del Título II de la presente Resolución, corresponde a los distintos tipos de relacionamiento que pueden ocurrir entre el operador y el usuario, con ocasión de la prestación de los servicios de comunicaciones."*

ARTÍCULO 2. Modificar el numeral 2.1.1.2.4 del artículo 2.1.1.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

> *"**2.1.1.2.4. INFORMACIÓN.** El usuario tiene derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita, para que pueda tomar decisiones conociendo las condiciones del servicio que le es ofrecido o prestado. El usuario decidirá si quiere recibir la información correspondiente al servicio que le es prestado, a través de medio físico o electrónico. Mientras este no elija, la misma será enviada a través de correo electrónico, si el operador cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será enviada a*

BORRADOR

través de medio físico, salvo que la interacción correspondiente a la información que se suministra haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario."

ARTÍCULO 3. Adicionar el numeral 2.1.1.2.6 al artículo 2.1.1.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**2.1.1.2.6. DIGITALIZACIÓN.** Los operadores podrán migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que se adelantan con el usuario, aprovechando las eficiencias de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dichas interacciones se desarrollarán de inicio a fin a través del mismo canal digital. Los usuarios tienen derecho a conocer en todo momento las interacciones que han migrado a la digitalización en los términos dispuestos en el presente Capítulo."*

ARTÍCULO 4. Adicionar los numerales 2.1.2.2.11, 2.1.2.2.12 y 2.1.2.2.13 al artículo 2.1.2.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

ARTÍCULO 2.1.2.2. OBLIGACIONES. *Las principales obligaciones del usuario de servicios de comunicaciones son:*

2.1.2.2.1. *Informarse acerca de las condiciones del servicio, antes de celebrar el contrato o aceptar la prestación de un nuevo servicio.*

2.1.2.2.2. *Cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato.*

2.1.2.2.3. *Pagar las obligaciones contraídas con el operador en las fechas acordadas.*

2.1.2.2.4. *No cometer o ser partícipe de actividades de fraude.*

2.1.2.2.5. *Hacer uso de equipos terminales móviles homologados.*

2.1.2.2.6. *Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador.*

2.1.2.2.7. *Hacer uso adecuado de las redes, de los servicios y de los equipos necesarios para la prestación de los mismos.*

2.1.2.2.8. *Informar al operador ante cualquier falla en la prestación del servicio.*

2.1.2.2.9. *Reportar inmediatamente ocurra, el hurto o extravío del equipo terminal móvil.*

2.1.2.2.10. *Registrar ante su operador el equipo terminal móvil del cual haga uso para la prestación de los servicios contratados, cuando el mismo no haya sido adquirido con dicho operador.*

2.1.2.2.11. *Actuar de buena fe durante toda la relación contractual.*

2.1.2.2.12. *Hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR y en consecuencia abstenerse de presentar solicitudes reincidentes, por hechos que ya han sido objeto de decisión por el operador, excepto cuando correspondan a la presentación de un recurso.*

2.1.2.2.13. *Permitir que el operador ejecute labores tendientes a revisar el funcionamiento de los servicios, y en especial permitir la realización de revisiones o visitas técnicas previamente programadas y aceptadas."*

ARTÍCULO 5. Modificar el numeral 2.1.10.8 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 2.1.10.8. INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: *El usuario podrá consultar a través de los distintos medios de atención -salvo que esta consulta haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-, al menos la siguiente información:*

BORRADOR

a. La velocidad contratada tanto de subida como de bajada y la capacidad máxima de consumo del plan (cuando aplique).
b. Características y condiciones para acceder a los servicios de controles parentales.
c. Lugar de la página web del operador donde se encuentran las mediciones de los indicadores de calidad del servicio, de acuerdo con el Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRC 5050 de 2016, o la norma que la modifique o sustituya.
d. Lugar de la página web del operador donde se especifican las prácticas de gestión de tráfico de acuerdo con el capítulo 9 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, o aquella norma que la modifique o sustituya."

ARTÍCULO 6. Modificar el artículo 2.1.12.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**ARTÍCULO 2.1.12.1. PAGO OPORTUNO.** 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 -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-. Si la solicita en medio físico solo el primer duplicado será gratuito.*

En caso que el usuario no pague en esta fecha, el servicio podrá ser suspendido, previo aviso del operador. El operador activará el servicio dentro de los 3 días hábiles siguientes al momento en que el usuario pague los saldos pendientes.

El valor por reconexión del servicio corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. Cuando los servicios se presten empaquetados el operador realizará máximo un cobro de reconexión por cada medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios contratados. El valor por reconexión solo podrá ser cobrado cuando efectivamente el servicio haya sido suspendido.

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 podrá cobrar los valores asociados a la financiación o pago diferido que tuvo lugar con ocasión de dicha cláusula."

ARTÍCULO 7. Modificar el artículo 2.1.13.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**ARTÍCULO 2.1.13.2. 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 a que en cualquier momento solicite la entrega impresa -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario- de la facturación detallada de 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.

Si el operador no ha podido generar la factura, deberá comunicarle al usuario el nuevo plazo para hacer el pago, el cual no puede ser inferior a 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que le sea enviada la nueva comunicación. En este caso el operador no puede suspender el servicio ni cobrar intereses."

ARTÍCULO 8. Modificar el artículo 2.1.14.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

BORRADOR

*"**ARTÍCULO 2.1.14.1. 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.*

El usuario podrá conocer las condiciones de vigencia de las recargas a través ~~de los medios de atención~~ de cualquier medio de atención del operador -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-

Para el caso de telefonía e internet, cuando el usuario realice una recarga, el operador le deberá informar a través de un mensaje de texto –SMS- o un mensaje de voz gratuito el saldo en dinero y la vigencia del mismo. Adicional a lo anterior, 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 deberá informar el saldo en dinero y la vigencia del mismo."

ARTÍCULO 9. Modificar el artículo 2.1.14.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**ARTÍCULO 2.1.14.2. INFORMACIÓN DURANTE LA VIGENCIA DE LA RECARGA.** El usuario podrá consultar en cualquier momento a través de cualquier medio de atención del operador ~~los medios de atención~~ -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario- su saldo, la vigencia de la recarga y las tarifas que aplican para los distintos servicios. El operador le informará a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz, o un mensaje OSD, según corresponda -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-, el vencimiento de la recarga 24 horas antes que esta ocurra."*

ARTÍCULO 10. Modificar el artículo 2.1.17.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**ARTÍCULO 2.1.17.2. INFORMACIÓN DE PORTACIÓN.** El usuario podrá solicitar al operador receptor información frente al estado de su trámite de portación, a través de cualquiera de los medios de atención -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-."*

ARTÍCULO 11. Modificar el artículo 2.1.18.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**ARTÍCULO 2.1.18.1. INFORMACIÓN DE SMS Y MMS.** Cuando el usuario contrate el servicio de mensajes cortos de texto –SMS- y/o mensajes multimedia –MMS-, las condiciones de este serán establecidas en el contrato e informadas a través de los distintos medios de atención al usuario -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-.*

Cuando este servicio no haga parte del plan contratado, en el contrato y en los distintos medios de atención -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-, el operador le informará la tarifa que se le cobrará cuando haga uso de este servicio y la unidad de consumo."

ARTÍCULO 12. Modificar el numeral 2.1.20.1.1 del artículo 2.1.20.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**2.1.20.1.1. Deber de información.** El operador deberá tener disponible en todo momento a través de los distintos medios de atención -salvo que esta interacción haya*

BORRADOR

migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-, 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, indicando la unidad de medida utilizada para el cálculo de cobro. Es así como el operador deberá informar las siguientes tarifas y/o precios:

a. Minuto de voz saliente y entrante.
b. Mensajes cortos de texto –SMS- y Mensajes multimedia –MMS-.
c. Megabyte o precio por día del plan de datos, cuando este último aplique (los precios serán presentados en megabytes aunque se facturen por kilobytes)
d. Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.
e. Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.
f. Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usuario.
g. Cualquier otro servicio que sea ofrecido por el operador.
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.

Para los planes de datos con tarifa fija diaria o tarifa de 0 pesos, el operador deberá informar la capacidad diaria que puede ser utilizada y las condiciones que aplican cuando se alcance dicha capacidad."

ARTÍCULO 13. Modificar el artículo 2.1.24.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**ARTÍCULO 2.1.24.2. PRESENTACIÓN DE PQR.** El usuario tiene derecho a presentar una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) ante su operador en cualquier momento, sin que este último pueda imponer alguna condición, y a través de cualquiera de los medios de atención -salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-, así el servicio se encuentre suspendido. En ningún caso requieren de la intervención de un abogado o de presentación personal, aunque el usuario autorice a otra persona para la presentación de dicha PQR, así como tampoco documentos autenticados.*

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.~~

ARTÍCULO 14. Modificar el artículo 2.1.24.3 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**ARTÍCULO 2.1.24.3. RESPUESTA A LA PQR.** El operador dará respuesta a la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) 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 otro medio distinto -salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-. En caso que el operador requiera practicar pruebas, le comunicará esta situación al usuario, argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR.*

Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor (esto se llama Silencio Administrativo Positivo). Ocurrido lo anterior, el

BORRADOR

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".

ARTÍCULO 15. Modificar el artículo 2.1.24.5 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

ARTÍCULO 2.1.24.5. RECURSOS. *Cuando el operador no resuelva a favor del usuario la petición o queja, que ha presentado el usuario (en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación); 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).

En el momento en que el operador dé respuesta a la PQR deberá informarle al usuario, el derecho que tiene de presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación.

El usuario puede presentar el recurso de reposición a través de cualquiera de los medios de atención -salvo que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-. Si lo presenta por escrito esto es en medio físico o electrónico, el operador le suministrará en la oficina física o a través de la página web, según corresponda, un formato (Anexo 2.2 del Título "Anexos Título II" de la presente Resolución) en el que el usuario podrá escoger si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación.

Si el usuario presenta el recurso de reposición de manera verbal, el operador le preguntará si desea presentar únicamente recurso de reposición, o recurso de reposición y en subsidio apelación, de lo cual debe guardar evidencia.

Si el usuario presenta recurso de reposición y en subsidio de apelación, el operador deberá 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.

ARTÍCULO 16. Modificar el artículo 2.1.24.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**ARTÍCULO 2.1.24.6. CONTENIDO DE LAS DECISIONES.** Cuando un operador resuelva una PQR (petición, queja/ reclamo o recurso), la decisión deberá contener:*

a. El resumen de los hechos en que se soporta la PQR.
b. La descripción de las acciones adelantadas por el operador para verificar los hechos presentados por el usuario.
c. Las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya su decisión.
d. Si procede recurso y el plazo que tiene para presentarlo.

La decisión del operador en relación con la PQR, le será notificada al usuario a través del mismo medio por el cual presentó la PQR, salvo que este indique al operador que desea ser notificado a través de un medio distinto -a menos que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario- o por imposibilidad técnica deba ser notificado a través de correo electrónico, si el operador cuenta con esta información del usuario; en caso contrario será enviada a través de medio físico."

ARTÍCULO 17. Modificar el artículo 2.1.24.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**ARTÍCULO 2.1.24.7. SEGUIMIENTO DE LAS PQR.** Cuando el usuario haya presentado una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) tiene derecho a consultar el estado del trámite a través de cualquiera de los mecanismos de atención del usuario, suministrando el CUN que*

BORRADOR

le fue asignado al momento de la presentación de la PQR~~, cuando esta corresponda a los servicios de telefonía o internet; y el número de radicado cuando esta corresponda al servicio de televisión~~."

ARTÍCULO 18. Modificar el artículo 2.1.25.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**ARTÍCULO 2.1.25.1. REQUISITOS DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN.** El usuario puede acudir a cualquiera de los medios de atención descritos en el presente capítulo o a los que disponga el operador -salvo que la respectiva interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario-. Cualquiera de ellos debe cumplir las siguientes condiciones:*

2.1.25.1.1. *Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) 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; o que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización).*

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

2.1.25.1.3. *Todos los trámites deben ser sencillos, sin requisitos adicionales a los dispuestos en la presente Resolución. El operador no puede exigir que la PQR (petición, queja/reclamo o recurso) sea presentada por escrito, siempre podrá hacerse de forma verbal y a través de cualquier medio de atención (salvo en el caso de cesión de contrato y portación del número celular, garantía y soporte de equipo terminal, cuando el operador no cuente con medios electrónicos idóneos para estos trámites; o que la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización).*

2.1.25.1.4. *En las solicitudes que requieran la verificación de la identidad del usuario, la misma deberá adelantarse por parte del operador a través de mecanismos confiables de validación.*

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

2.1.25.1.6. *Contar con las medidas adecuadas para atender de forma prioritaria a los usuarios discapacitados y tramitar sus PQR (petición, queja/reclamo o recurso), en los términos de la Ley 1346 de 2009 y la Ley 1618 de 2013, o las normas que la modifiquen o sustituyan.*

2.1.25.1.7. *Cuando los operadores decidan migrar a la digitalización alguna(s) o todas las interacciones que pueda(n) tener lugar en su relación con el usuario, deben incluir en su página web un banner estático, el cual remita al usuario a un "Código de Transparencia en la Digitalización", en el cual se le informará cuáles interacciones han migrado a la digitalización y se le explicará de forma interactiva cómo adelantar las mismas. Este código deberá mantenerse actualizado en todo momento.*

2.1.25.1.8. *Cada vez que el operador decida migrar alguna(s) de sus interacciones a la digitalización deberá con una antelación no menor a 10 días hábiles, informar a sus usuarios a través de los distintos medios de atención, y remitir una comunicación informando esta situación a la CRC y a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-.*

ARTÍCULO 19. Modificar el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

*"**ARTÍCULO 2.1.25.2. OFICINAS FÍSICAS.** En todas las capitales de departamento en que los operadores presten sus servicios, o en el municipio en que estos tengan mayor*

BORRADOR

número de usuarios, los operadores deben disponer de una oficina física de atención al usuario, para recibir, atender y responder las PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). En su defecto, los operadores deberán celebrar acuerdos con otros operadores que puedan brindar dicha atención.

La información en relación con la ubicación de dichas oficinas deberá estar disponible a través de los distintos medios de atención.

Estas oficinas deben ser claramente identificables de los puntos de venta o de pago del operador.

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

PÁRAGRAFO SEGUNDO: *Los operadores de los servicios de telefonía, internet y televisión por suscripción, no están en la obligación de disponer de estas oficinas, cuando garanticen que todos los usuarios puedan adelantar todas las interacciones, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, a través de medios digitales idóneos."*

ARTÍCULO 20. Modificar 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 quedará así:

*"**2.1.25.7.4.** ~~Indicador~~ Nivel de satisfacción al usuario.*

Los operadores deberán implementar, medir, 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 nivel ~~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. La medición debe realizarse sobre una muestra estadísticamente representativa, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%.

Esta medición se hará dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención, preguntando al mismo ¿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 nivel de satisfacción ~~cálculo del indicador~~ a reportar, corresponde a:

CALIFICACIÓN	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
Identificación	*Muy Insatisfecho*	*Insatisfecho*	*Ni insatisfecho ni satisfecho*	*Satisfecho*	*Muy satisfecho*

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

ARTÍCULO 21. Modificar el numeral 2.1.26.6.1 del artículo 2.1.26.6 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"2.1.26.6.1. OFICINA FÍSICA. *En esta oficina recibirá, atenderá y responderá las PQR (petición, queja o reclamo). La información de dicha oficina se encontrará en su documento de afiliación y en la página web de la comunidad organizada.*

La comunidad organizada no está en la obligación de disponer de estas oficinas, si garantiza la recepción y atención de cualquier tipo de PQR, presentada por el usuario a través de los siguientes medios de atención: página web, línea telefónica, y cualquier mecanismo digital idóneo dispuesto para tal fin."

ARTÍCULO 22. Modificar el Formato 2.3.1 del Anexo 2.3. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

BORRADOR

"FORMATO 2.3.1. DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran en la obligación: ***i)*** *de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Formato, para la contratación de sus servicios por parte del usuario en modalidad pospago y;* ***ii)*** *de poner a disposición del usuario, que contrate en modalidad prepago, las condiciones generales para la prestación de estos servicios.*

Asimismo, atendiendo a las distintas condiciones de prestación del servicio que puede elegir el usuario, es decir modalidad pospago o prepago, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deben incorporar dichas condiciones en el modelo de contrato o en las condiciones generales, según aplique. Únicamente podrán realizarse modificaciones a los modelos de contrato y condiciones contenidos en el presente Formato, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, la información que debe contener el QR (Quick Response Code), así como el color del encabezado de cada módulo.

En la cláusula denominada "CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN) el proveedor podrá retirar la referencia a oficinas físicas, si no se encuentra obligado a contar con este medio de atención de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2020. Asimismo, en caso de haber digitalizado alguna interacción con sus usuarios, deberá editar en la cláusula del contrato correspondiente a la respectiva interacción el término "cualquiera de nuestros medios de atención", indicando los canales de atención a través de los cuales se puede adelantar la misma.

Todo contrato o cualquier modificación que el proveedor realice al mismo, debe ser presentada a la CRC a través del SIUST. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas en pospago, se deberá replicar el módulo de "Condiciones Comerciales" del contrato, las veces que sea necesario.

El modelo de contrato bajo la modalidad pospago tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente Resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Los espacios diligenciados por el proveedor y los textos que incluya, deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: ***i)*** *Títulos: Calibri tamaño p. 13.* ***ii)*** *Textos: Calibri tamaño p. 11* ***iii)*** *Interlineado: automático, y* ***iv)*** *Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características de los modelos que se definen en el presente Formato. Los archivos de los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación de servicio estarán disponibles para su descarga en la página web de la CRC: www.crcom.gov.co*

En lo que se refiere al leguaje a utilizar, el contrato de prestación de servicios móviles y el documento de condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago, se dirigen al usuario usando la forma de segunda persona "usted". En consideración a que algunos operadores prefieren usar la forma "tú", para aproximarse a sus usuarios, en la medida en que no se modifique el sentido de las disposiciones establecidas en los modelos, lo podrán hacer.

El proveedor deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:

a. *Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, -salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización-.*
b. *El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor, ingresando con su cuenta de usuario.*

BORRADOR

Anexos al contrato:

Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre datos personales y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no pueden los operadores establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos o condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.

BORRADOR

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS MÓVILES POSPAGO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente $_____. Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del momento de su activación.
Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial ☐*

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:
Telefonía móvil ☐ Internet ☐ Mensajes de texto (SMS) ☐
Otros Servicios _____
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.
El servicio se activará a más tardar el día ___/___/___.

CONDICIONES COMERCIALES

Voz y SMS - Condiciones del Plan	
Descripción:	Valor:
Minuto o segundo adicional (Si aplica)	
SMS adicional (Si aplica)	

Internet móvil	
Capacidad máxima:____ (MB)	Valor:
MB adicional (Si aplica)	

Servicios adicionales:	
Valor	

MENSUALIDAD TOTAL	

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país a donde viaje. Actívelo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y/o en el exterior por cualquier medio gratuito desde su equipo. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto gratuito con las tarifas que le aplican, además puede consultarlas en nuestros Medios de Atención. Cobraremos solamente cuando use el servicio de voz y SMS.

Para el servicio de datos puede decidir por cuánto tiempo lo activa y el límite de su gasto (tarifa fija o por demanda). Mientras lo use, le enviaremos un mensaje de texto gratuito informándole su consumo en datos. Si escoge datos por demanda, recibirá un mensaje de texto gratuito de alerta cuando haya consumido el 80% del límite escogido.

* Espacio diligenciado por el usuario

LÍNEA O NÚMERO DE USUARIO INTERNET
NOMBRE
D. IDENTIDAD
E - MAIL
DIRECCIÓN
MUNICIPIO

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) usar equipos homologados 7) abstenerse de usar equipos hurtados 8) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR.

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos, la SIM o de los servicios

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios. ~~Recibirá mes a mes, a través de un mensaje de texto gratuito, la información de los minutos o segundos que recibirá por las llamadas caídas.~~ Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.operador.com/indicadoresdecalidad

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a: **www.operador.com/coberturaycalidad**

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los **15** días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente.

SUSPENSIÓN

Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de **2** meses al año. Una vez presente su solicitud tenemos **3** días hábiles para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos haya indicado otra fecha para esto.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención mínimo **3** días hábiles antes del corte de facturación, es decir, el día ___ de cada mes. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo **5** días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con **3** días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio.

Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con **20** días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene **6** meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CC/CE

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot,imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le presta el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Al código que le indique el proveedor, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, remplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones que ha contratado.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web:

http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador al cual se desea cambiar. Él hará el trámite que se demora máximo **3** días.

LARGA DISTANCIA MULTIACCESO Y PRESUSCRIPCIÓN

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

RECUERDE QUE TODO EQUIPO MÓVIL DEBE SER REGISTRADO CON SU OPERADOR

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son:

Oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas

2 Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo **15** días hábiles.

3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

ENVIE UN SMS GRATUITO CON LA PALABRA "CONTRATO" O "CONTRATO DIGITAL"PARA RECIBIR UNA COPIA FÍSICA O ELECTRÓNICA DE ESTE DOCUMENTO AL 85432

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

Modelo 2. Condiciones generales del servicio prepago.

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO EN MODALIDAD PREPAGO

EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) y/o internet en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberá hacer una recarga por la suma de dinero que desee consumir.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace www.operador.com/precioprepago o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrará la siguiente información:

1. TARIFAS
A. Tarifa minuto a mismo operador
B. Tarifa minuto a otro operador
C. Tarifas elegidos
D. Tarifa minuto a fijo nacional
E. Tarifas larga distancia internacional
F. SMS a mismo operador
G. SMS a otro operador
H. Tarifa de uso de internet (en megabyte = MB)

2. SALDO
A. Fecha de vencimiento de su recarga
B. Cuánto dinero queda de su recarga

TRANSFERENCIA DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo **60** días. Si durante la vigencia no consume todo el valor de su recarga, el saldo se sumará automáticamente a cualquier nueva recarga que haga dentro de los **30** días siguientes.

Si no hace una recarga dentro de los **30** días siguientes a que se venza su recarga, el saldo que no haya consumido se perderá, salvo que le hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer las áreas de cobertura y calidad entre a: **www.operador.com/coberturaycalidad**

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios. ~~Recibirá mes a mes, por mensaje de texto gratuito, la información de los minutos que serán sumados a su saldo por llamadas caídas.~~

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo,y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer este procedimiento acérquese al operador al cual se quiere cambiar. El operador hará el trámite que se demora máximo **3** días.

DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no haga uso del servicio (no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago o recargas y no tenga saldos vigentes), durante más de **2** meses, podremos desactivar su línea y darle el número a otra persona, previo aviso de **15** días hábiles de anticipación.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) usar equipos homologados 7) abstenerse de usar equipos hurtados 8) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR.

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming dependen del país a donde viaje. Los distintos planes de este servicio los encontrará en el siguiente enlace www.operador.com/roaming. Para activar su servicio de roaming internacional puede solicitarlo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención. Debe decidir por cuánto tiempo lo activa. El límite de su gasto en voz y datos será determinado por el valor de la recarga y el valor del minuto, segundo y MB. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto a su teléfono con las tarifas que le aplican. También puede consultarlas previamente a través de nuestros Medios de Atención. Mientras tenga el roaming activado, le enviaremos un mensaje de texto gratuito diariamente informándole su consumo y saldo disponible.

TERMINACIÓN

Puede desactivar su línea cuando quiera haciendo su solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de su saldo. La empresa que le presta el servicio debe enviarle un SMS en el que le informe el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Al código que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, remplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones de ese código corto en particular.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: **http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp**

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1	Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas.
2	Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo **15** días hábiles.
3	Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.
	Si no está de acuerdo con nuestra respuesta
4	Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, pasemos su reclamo directamente a la SIC para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

ARTÍCULO 23. Modificar el Formato 2.3.2 del Anexo 2.3. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

"***FORMATO 2.3.2. CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA E INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN***

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores del servicio de televisión por suscripción se encuentran en la obligación de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Anexo, el cual aplica para servicios contratados bajo la modalidad pospago.

Únicamente podrán realizarse modificaciones al modelo de contrato contenido en el presente Anexo, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor u operador, la numeración del contrato, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor u operador, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, el diligenciamiento de la cláusula de permanencia mínima y el color del encabezado de cada módulo.

En la cláusula denominada "CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN) el proveedor podrá retirar la referencia a oficinas físicas, si no se encuentra obligado a contar con este medio de atención de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2020. Asimismo, en caso de haber digitalizado alguna interacción con sus usuarios, deberá editar en la cláusula del contrato correspondiente a la respectiva interacción el término "cualquiera de nuestros medios de atención", indicando los canales de atención a través de los cuales se puede adelantar la misma.

Todo contrato o cualquier modificación que el proveedor u operador realice al mismo debe ser presentada a la CRC a través del SIUST. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas o servicios, se deberá replicar el módulo de "Condiciones Comerciales" del contrato, las veces que sea necesario.

El modelo de contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores u operadores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Los espacios diligenciados por el proveedor u operador y los textos que incluya, deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11 iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características de los modelos que se definen en el presente Anexo. Los archivos de los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación de servicio estarán disponibles para su descarga en la página web de la CRC: www.crcom.gov.co

En lo que se refiere al lenguaje a utilizar, el contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, se dirigen al usuario usando la forma de segunda persona "usted". En consideración a que algunos proveedores u operadores prefieren usar la forma "tú", para aproximarse a sus usuarios, en la medida en que no se modifique el sentido de las disposiciones establecidas en los modelos, lo podrán hacer.

Las cláusulas denominadas "Larga Distancia (Telefonía)" y "Cláusula de Permanencia Mínima", dispuestas en este formato, solo podrán ser incluidas dentro del contrato cuando las partes lo hayan pactado.

El proveedor u operador deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:

BORRADOR

a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención definidos en la presente resolución.
b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor u operador.

Anexos al contrato:

Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre datos personales y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores u operadores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no se puede establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos.

BORRADOR

Modelo contrato único de prestación de servicios fijos

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Nº00001

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente $_____. Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del _____
El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.
Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial ☐ *

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:
Telefonía fija☐ Internet fijo☐ Televisión☐
Servicios adicionales _____
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.
El servicio se activará a más tardar el día ___/___/___.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación_____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio _____Estrato _____
Departamento _____ Municipio _____
Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

Valor total

* Espacio diligenciado por el usuario

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo) 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude 7) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.operador.com/indicadores de calidad.

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día ___ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.
Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.

2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Cuando su queja o petición ~~sea por los servicios de telefonía y/o internet, y~~ esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

~~Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.~~

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA ☐*

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Valor total del cargo por conexión	$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	___/___/___/
Fecha de finalización de la permanencia mínima	___/___/___/

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1 $...	Mes 2 $...	Mes 3 $...	Mes 4 $...	Mes 5 $...	Mes 6 $...
Mes 7 $...	Mes 8 $...	Mes 9 $...	Mes 10 $...	Mes 11 $...	Mes 12 $...

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.
Costo reconexión: $_____

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcom.gov.co

ARTÍCULO 24. Modificar el numeral 7 del Formato 4.3 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

*"**7. Medios de atención**: Corresponde al medio de atención por medio del cual se presentan las quejas.*

Medios de atención
Oficina
Línea Telefónica
Página Web
Red social
Aplicación móvil
Servicios de mensajería instantánea
Otros

ARTÍCULO 25. Modificar el literal C del Formato 4.4 de la Sección 4 del Capítulo 2 del Título Reportes de Información de la Resolución CRC 5050 de 2016de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

C. ~~INDICADOR~~ NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. *(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)*

1	***2***	***3***	***4***	***5***	***6***	***7***	***8***	***9***	***10***	***11***
Año	*Trimestre*	*Mes*	*Interacción ~~ASU oficinas físicas~~*	*Medio de atención ~~ASU línea telefónica~~*	*Cantidad de interacciones por medio de atención ~~ASU oficinas virtuales~~*	*Usuarios con nivel de satisfacción " Muy insatisfecho"*	*Usuarios con nivel de satisfacción " Insatisfecho"*	*Usuarios con nivel de satisfacción " Ni Insatisfecho ni Satisfecho"*	*Usuarios con nivel de satisfacción " Satisfecho"*	*Usuarios con nivel de satisfacción " Muy " Satisfecho"*

1. ***Año:*** *Corresponde al año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, serie de cuatro dígitos.*

2. ***Trimestre:*** *Corresponde al trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 4.*

3. ***Mes:*** *Corresponde al mes del trimestre del año para el cual se reporta la información. Campo numérico entero, con valores esperados entre 1 y 3.*

4. ***Interacción:*** *Corresponde a una de las siguientes tipologías de relacionamiento entre el operador y el usuario de servicios de comunicaciones:*

1	*Contratación del servicio*	*Solicitud realizada por el usuario al operador para que le sea prestado un nuevo servicio de comunicaciones.*
2	*Activación de recargas*	*Trámite realizado por el usuario en el cual solicita le sea activado el servicio adquirido bajo la modalidad de prepago.*
3	*Facturación servicio (entrega factura, solicitud de información factura, pago)*	*Interacciones asociadas a la entrega de la factura por parte del operador al usuario, solicitud de información por parte del usuario al operador respecto a la misma y la realización del trámite de pago por parte del usuario.*
4	*Fallas servicio*	*Manifestación de inconformidad por parte del usuario al operador en relación con las condiciones de calidad en que son prestados los servicios de comunicaciones.*
5	*Consulta de consumo y facturación*	*Solicitud de información por parte del usuario al operador, respecto de las unidades consumidas de los servicios de comunicaciones contratados, dentro de un periodo de facturación (si se trata de pospago) o durante la vigencia de la recarga (si se trata de prepago).*

BORRADOR

6	*Terminación del contrato, suspensión del contrato, modificación del plan o cancelación de servicios.*	*Solicitud por parte del usuario al operador, para finalizar el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, suspenderlo, modificar las condiciones pactadas o cancelar uno o varios de los servicios contratados.*
7	*Cesión del contrato.*	*Solicitud presentada por el usuario al operador para que este último acepte que el contrato de prestación de servicios de comunicaciones sea cedido a un tercero.*
8	*Portabilidad Numérica Móvil*	*Solicitud del usuario de cambio de operador manteniendo el número de su línea de telefonía móvil.*
9	*Compraventa, garantía o registro de ETM.*	*Adquisición de equipos terminales móviles por parte del usuario, solicitud de reconocimiento de la garantía por parte del operador y solicitud presentada por el usuario de registro del IMEI de su equipo.*
10	*Reporte hurto o extravío ETM.*	*Suministro de información por parte del usuario al operador, respecto del hurto o extravío de su equipo terminal móvil, para que se proceda con el bloqueo del mismo.*
11	*Roaming internacional (activación, cancelación, control de consumo)*	*Solicitud por parte del usuario al operador de activación del servicio de roaming internacional, cancelación del mismo o suministro de información respecto del consumo durante su prestación.*
12	*Otra*	*Corresponde a una interacción distinta a las descritas anteriormente.*

~~NSU oficinas físicas:~~ *~~Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de las oficinas de atención física del operador.~~*

5. ***Medio de atención****: Corresponde al medio de atención por medio del cual se realiza la interacción.*

Medios de atención
Oficina
Línea Telefónica
Página Web
Red social
Aplicación móvil
Servicios de mensajería instantánea
Otros

~~NSU línea telefónica:~~ *~~Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de la línea de atención telefónica del operador.~~*

6. ***Cantidad de interacciones por medio de atención****: Corresponde al total de interacciones realizadas por cada uno de los medios de atención.*

~~NSU oficinas virtuales:~~ *~~Corresponde al indicador de nivel de satisfacción del usuario, en el mes de reporte respecto de las oficinas virtuales del operador.~~~~"~~*

7. ***Usuarios encuestados con nivel de satisfacción "Muy Insatisfecho"****: Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 1, donde 1 es "Muy insatisfecho".*

8. ***Usuarios encuestados con nivel de satisfacción "Insatisfecho":*** *Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 2, donde 2 es "Insatisfecho".*

9. ***Usuarios encuestados con nivel de satisfacción "Ni Insatisfecho ni Satisfecho":*** *Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 3, donde 3 es "Ni Insatisfecho ni Satisfecho".*

10. ***Usuarios encuestados con nivel de satisfacción "Satisfecho":*** *Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 4, donde 4 es "Satisfecho".*

11. ***Usuarios encuestados con nivel de satisfacción "Muy satisfecho":*** *Cantidad de usuarios cuyo nivel de satisfacción general con la atención recibida por el medio de atención es 5, donde 5 es "Muy Satisfecho".*

BORRADOR

ARTÍCULO 26. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, con excepción de los artículos 14 y 17 de la presente resolución, en lo relacionado con la modificación del Código Único Numérico (CUN), los cuales entrarán a regir a partir del 1 de junio de 2021; y deroga todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los xxxxx

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CARLOS LUGO SILVA
Director Ejecutivo

NOMBRE
Presidente

Proyecto No: 2000-71-18
S.C.C. XXX. Acta XX
C.C. XXX. Acta XX

Revisado por: Alejandra Arenas Pinto
Elaborado por: Camila Gutiérrez Torres, Isabella Russi Carvajal, Rafael Cuervo Sánchez

BORRADOR