

PREGUNTAS FRECUENTES

**Coordinación:
Relacionamiento con Agentes**

CONTENIDO

CONTENIDO

1	
1.	PETICIONES, QUEJAS O RECURSOS –PQRs-..... 7
1.1.	¿Qué tengo que hacer para solicitar algo a mi proveedor, quejarme o presentar un recurso por algún asunto relacionado con el servicio que contraté? 7
1.2.	¿Cómo puedo verificar el trámite que se le está dando a mi petición, queja o recurso –PQR-? 8
1.3.	¿Cuánto tiempo tiene el proveedor para responder mi petición, queja o recurso –PQR-, y qué pasa si no me responde nada en dicho tiempo?..... 8
1.4.	¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la respuesta del proveedor? 9
1.5.	¿Cómo puedo probar la respuesta que recibí si presenté la PQR a través de la línea gratuita de atención? 10
1.6.	¿A través de qué mecanismo recibiré la respuesta a mis PQRs presentadas a través de la página Web o red social del proveedor? 11
1.7.	¿Ante quién puedo quejarme si contraté un paquete de servicios con varios operadores? 11
1.8.	¿El operador puede cobrarme por interponer una PQR? 12
1.9.	¿El operador puede exigirme estar al día con mi factura para interponer una PQR? 12
1.10.	¿La línea de atención telefónica de mi operador debe atender las 24 horas? 13
2.	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO 13
2.1.	¿El operador puede obligarme a elegir o elegir por mí el servicio y el plan a contratar? 13
2.2.	¿El operador puede cobrarme por servicios no contratados? 14
2.3.	¿El operador puede modificar o aumentar el valor de mi plan sin mi autorización? 14
2.4.	¿Qué información debe estar expresa en mi factura de servicios? 15
2.5.	¿Qué sucede si el operador no cumple con las promociones ofrecidas? 16

2.6. ¿Si contrato un plan ilimitado el operador puede incluir alguna restricción a mi servicio?	16
2.7. ¿Cómo puedo evitar recibir mensajes de texto en los que me ofrecen productos y servicios?.....	16
2.8. ¿Puedo desistir del contrato firmado si el operador se demora en instalar mi servicio?	17
2.9. ¿Si cambio mi lugar de residencia debo cancelar el servicio o puedo trasladarlo a mi nuevo hogar?	17
2.10. ¿Qué debo hacer si la calidad de los servicios no cumple con las condiciones contratadas?	18
2.11. ¿Qué debo hacer el operador no cumple con la velocidad ofrecida en mi plan de Internet?	18
2.12. ¿Puedo cambiar mi plan en cualquier momento de manera gratuita?	19
2.13. ¿Cuándo y cómo me debe llegar la factura?	20
3. CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA.....	21
3.1. ¿El operador puede obligarme a firmar un contrato por un año?	21
3.2. ¿Cuánto tiempo dura la permanencia mínima de un contrato?	22
3.3. ¿Cómo puedo saber cuánto me vale terminar el contrato antes de que se cumpla el período de permanencia mínima?	22
3.4. ¿Puedo cancelar mi servicio sin pago de cláusulas de permanencia cuando el operador no me presta el servicio durante varios días?.....	23
4. TERMINACIÓN DEL CONTRATO	24
4.1. ¿Puedo solicitar al proveedor la terminación de mi contrato en cualquier momento?	24
4.2. ¿Debo ir a la oficina del operador para cancelar mi contrato?	25
4.3. ¿Con cuántos días de anterioridad al corte de la factura debo solicitar la cancelación de mi servicio?	25
4.4. ¿Qué debo hacer si quiero terminar el contrato?	25
4.5. ¿Qué pasa si el proveedor no quiere interrumpir el servicio o terminar el contrato cuando yo ya he decidido terminar el contrato?	26
4.6. ¿La empresa puede terminar mi contrato de forma unilateral?	27
4.7. ¿Si al momento de cancelar mi contrato tenía minutos o datos pendientes de consumir el operador debe transferirme los saldos a mi nuevo plan?	28

5. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	28
5.1. ¿El operador puede cobrarme por reestablecer mi servicio luego de pagar la factura pendiente?	28
5.2. ¿El operador puede cobrarme por el servicio que no estoy recibiendo porque me fue suspendido por no pago de mi factura?	29
5.3. ¿Qué debo hacer si el operador suspendió mi servicio a pesar de estar al día con mis facturas?	29
5.4. ¿Cómo debe compensarme el operador cuando no reciba el servicio?	29
5.5. ¿Puedo solicitar la suspensión temporal de mi servicio?.....	31
6. MODALIDAD PREPAGO y TRANSFERENCIA SALDOS	31
6.1. ¿Cuál es la vigencia de las recargas a mi línea prepago?	31
6.2. ¿Qué puedo hacer para no perder los minutos de mi tarjeta prepago?	31
6.3. ¿El operador puede quitarme mi número de celular si dejo de usar mi línea y no hago recargas?.....	32
7. INFORMACIÓN	32
7.1. ¿A través de qué medios debe entregarme el operador la información solicitada?32	
8. EQUIPOS MÓVILES.....	33
8.1. ¿Puede un proveedor negarse a activarme un terminal que haya sido adquirido a otro proveedor?	33
8.2. ¿Puedo comprar el celular a cuotas con mi operador?	33
8.3. ¿Puede un proveedor negarse a activar un equipo terminal móvil adquirido por fuera de sus almacenes?	34
8.4. ¿Qué debo hacer para evitar comprar equipos robados y así, evitar que el operador no me active mi celular?	34
8.5. ¿Cuándo el operador debe responder por garantía de mi celular?	35
8.6. ¿El operador puede exigirme requisitos adicionales para reportar mi celular como perdido o robado?	37
9. PORTABILIDAD NUMÉRICA	38
9.1. ¿En qué consiste la portabilidad numérica?	38
10. SERVICIO ROAMING Y TARIFAS	39
10.1. ¿El operador puede activar el servicio de roaming internacional en mi plan de que yo lo haya solicitado?.....	39

10.2. ¿Qué debe informarme el operador en el momento de activar el servicio de roaming internacional?	39
11. REGISTRO DE IMEI	40
11.1. ¿Qué es el Registro del IMEI?	40
11.2. ¿En qué se diferencia el registro del IMEI y la Homologación?	40
11.3. ¿Quién debe registrar el equipo móvil/ celular?.....	41
11.4. ¿Por qué debo registrar mi equipo?	41
11.5. ¿Ante quién debo realizar el registro?	41
11.6. ¿Qué requiero para realizar el registro de mi equipo?.....	42
11.7. ¿Cómo identifico el modelo específico de mi equipo? Dicen que es diferente al nombre comercial.	44
11.8. Si me llega un mensaje de texto diciendo que no tengo mi equipo registrado, ¿qué debo hacer?	45
11.9. ¿Cómo compruebo que mi registro fue exitoso?	45
11.10. ¿Si me regalan el equipo y no tengo factura puedo registrarlo?	45
11.11. ¿Qué pasa si yo uso otro equipo para mi línea postpago diferente con el que adquirí el plan?.....	46
11.12. ¿Qué pasa si yo uso otro equipo para mi línea prepago?	46
11.13. ¿Debo registrar mi equipo si lo uso ocasionalmente en mi línea?	46
11.14. ¿Puedo registrar más de un equipo a través de una misma línea?	47
11.15. ¿Si traigo un celular desde el extranjero lo debo registrar?	47
11.16. ¿Debo registrar mi tableta?	47
11.17. ¿Debo registrar todos los teléfonos que tengo?.....	48
11.18. ¿Debo hacer un nuevo registro si paso de plan postpago a prepago?	48
11.19. Si no atiendo la solicitud de registro de mi equipo, ¿será bloqueado?	48
11.20. ¿Qué pasa si me bloquearon mi equipo por no atender la solicitud de registro enviada por mi operador?	48
11.21. ¿Cómo puedo consultar si mi equipo está registrado?.....	49
11.22. ¿Cuándo puede el operador negarse a registrar el IMEI de mi celular?	49
12. HOMOLOGACIÓN.....	50
12.1. ¿Qué es Homologación?	50

12.2. ¿Cómo puedo saber si mi celular está homologado?	51
12.3. ¿Qué es IMEI?	51
12.4. ¿Qué es TAC?.....	52
12.5. ¿Qué son las especificaciones de etiquetamiento? ¿Cómo se obtienen las especificaciones de etiquetamiento?	52
12.6. ¿Se debe homologar cada equipo que se importa (trae de otro país)?	52
12.7. ¿La homologación tiene costo?	52
12.8. ¿Qué equipos deben ser homologados?.....	53
12.9. ¿Qué es un certificado de conformidad? ¿Cómo puedo conseguir el certificado de conformidad?	53
12.10. ¿La homologación tiene alguna fecha de vencimiento?.....	53
12.11. ¿Debo homologar mi tablet?	53
12.12. ¿Cuál resolución determina las condiciones generales para el proceso de homologación de terminales?	54
13. REGULADOR ÚNICO	62
14. ESPACIOS INSTITUCIONALES Y MENSAJES CÍVICOS	73

1. PETICIONES, QUEJAS O RECURSOS –PQRs-

1.1. ¿Qué tengo que hacer para solicitar algo a mi proveedor, quejarme o presentar un recurso por algún asunto relacionado con el servicio que contraté?

Puedes presentar cualquier petición, queja o recurso –PQR- ante el operador que te presta los servicios y hacerlo de manera escrita o verbal, utilizando para ello el mecanismo de atención al usuario de tu elección, es decir, a través de las oficinas físicas de atención que aparecen en la factura, llamando a la línea gratuita de atención, o a través de la página Web o la red social del proveedor. Estas dos últimas opciones, también se conocen como oficinas virtuales.

Es importante que al momento de presentar tu PQR informes claramente el nombre del operador al que se dirige, su nombre, número de identificación y dirección de notificación, así como los hechos en que se fundamenta tu solicitud. Cuando desees presentar tu PQR a través de la página Web del proveedor o la red social de la misma (Facebook), debes utilizar el formato dispuesto por el proveedor para tal fin, el cual, una vez diligenciado, será conservado por el proveedor en forma oculta; de manera tal que, tu información personal y confidencial sea protegida con los máximos niveles de seguridad por parte del operador.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 7 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

1.2. ¿Cómo puedo verificar el trámite que se le está dando a mi petición, queja o recurso –PQR-?

Una vez usted hayas presentado tu PQR, tienes derecho a consultar en línea el estado actualizado del trámite, así como la información precisa sobre la fecha de presentación de la PQR, la fecha máxima de respuesta de esta y la dirección de notificación que suministraste. Para eso debes utilizar el Código Único Numérico –CUN- que es debidamente asignado por tu proveedor al momento de presentación de la PQR.

Así mismo, tienes derecho a encontrar dicho estado del trámite en forma actualizada no sólo en la página Web del proveedor sino en la página de la Superintendencia de Industria y Comercio. El CUN será el mismo desde que presentas la PQR hasta que culmina el trámite con la SIC, cuando haya llegado el expediente para estudio de dicha Entidad en el caso en que hayas decidido presentar el recurso de apelación.

Los proveedores deben permitir la consulta mencionada, al menos a través de su página Web y de su línea gratuita de atención.

1.3. ¿Cuánto tiempo tiene el proveedor para responder mi petición, queja o recurso –PQR-, y qué pasa si no me responde nada en dicho tiempo?

A partir del día siguiente a la fecha de radicación de tu PQR, el proveedor cuenta con 15 días hábiles para darte respuesta, este término podrá ampliarse hasta por 15 días

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 8 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

hábiles más, cuando sea necesaria la práctica de pruebas o complementación de información, lo cual debe ser previamente informado por parte del operador. Si llegada dicha fecha, no recibes la respuesta, aplica automáticamente el reconocimiento del silencio administrativo positivo, es decir, que se entiende que el proveedor accedió favorablemente a lo que solicitaste. Si el proveedor no cumple con su solicitud, puedes acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para solicitar la investigación del operador y sanción respectiva, si hubiera lugar, por incumplir con la norma.

1.4. ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la respuesta del proveedor?

La respuesta a tu petición o queja entregada por el operador debe contener como mínimo, el resumen de los hechos manifestados en la petición o queja, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el proveedor para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya la decisión y los recursos que puedes presentar contra la misma, indicando la forma y plazo para su presentación. Igualmente, deben ir acompañadas de los soportes que fundamentaron la decisión.

Teniendo en cuenta lo anterior, y si no estás conforme con lo decidido, tienes 5 días hábiles a partir del conocimiento de la respuesta del proveedor para comunicarle tu inconformidad, indicando las razones (recurso de reposición), con el fin que el proveedor revise nuevamente dicha decisión. Recuerda que este trámite puede realizarse por escrito o de manera verbal.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 9 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

En el momento en que se presenta la inconformidad, el funcionario del operador que te atienda, debe explicarte que tienes derecho a presentar, en forma simultánea a su recurso de reposición, el recurso subsidiario de apelación para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea resuelto de manera desfavorable a lo solicitado, dicha decisión sea revisada por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, autoridad de inspección, vigilancia y control, y que sea dicha Entidad la que decida de fondo tu caso. Una vez informado sobre este derecho, el funcionario deberá dejar constancia de tu elección de presentar recurso de apelación.

El operador debe dar respuesta a dicha inconformidad o recurso de reposición, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación y proceder a notificarte lo decidido. Así mismo, si has optado por el recurso de apelación, el proveedor cuenta con 5 días hábiles para enviar el expediente a la SIC, en forma digital o física, para que lo resuelva y tome la decisión final. Dicha entidad cuenta con 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de recibir el expediente para resolver de fondo el caso.

1.5. ¿Cómo puedo probar la respuesta que recibí si presenté la PQR a través de la línea gratuita de atención?

La prueba de la atención brindada a través de la línea gratuita de atención será una grabación, la cual debe ser generada por los operadores, sin excepción, en todas las llamadas en que el proveedor brinda atención al usuario. Los proveedores deberán conservar dichas grabaciones, por un tiempo de 6 meses contados a partir de la fecha

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 10 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

de notificación de la decisión definitiva de la PQR, para consulta de los usuarios que las requieran.

1.6. ¿A través de qué mecanismo recibiré la respuesta a mis PQRs presentadas a través de la página Web o red social del proveedor?

Por tratarse de oficinas virtuales, las respuestas a las PQRs presentadas a través de la página Web o la red social, deberán darse a través del correo electrónico que informaste, como dirección de notificación, al diligenciar el formato para la presentación de la PQR.

1.7. ¿Ante quién puedo quejarme si contraté un paquete de servicios con varios operadores?

Independientemente de que la prestación de los servicios contratados sea proporcionado por varios operadores, cuando desees presentar una PQR asociada a alguno de los servicios, debes hacerlo directamente ante el proveedor que en el contrato aparece como vocero de los demás proveedores, con quien firmaste el contrato.

Lo anterior significa que ante el usuario sólo existirá un único proveedor que reciba las PQRs y sea el encargado de responderlas o de remitirlas al proveedor que debe

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 11 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

resolverlas de fondo, sin que por ello pueda excederse el término de respuesta de 15 días contados a partir del momento en el que el usuario presentó la PQR.

1.8. ¿El operador puede cobrarme por interponer una PQR?

De acuerdo con el Principio de Gratuidad en Trámites, el operador no puede cobrarte valor alguno por presentar una PQR (peticiones, quejas, reclamos o recursos), acudas a los medios de atención o adelantes cualquier trámite para el ejercicio de tus derechos.

1.9. ¿El operador puede exigirme estar al día con mi factura para interponer una PQR?

Los operadores no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR. Recuerda que cuentas con seis (6) meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de la factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en la misma.

Los operadores no podrán suspender el servicio si existen PQR pendientes de respuesta, siempre que éstas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y hayas procedido al pago de las sumas no reclamadas. No obstante, si no presentas la PQR dentro de la fecha de pago oportuno, deberás pagar el monto total de la misma para que el operador no proceda con la suspensión de los servicios.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 12 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

1.10. ¿La línea de atención telefónica de mi operador debe atender las 24 horas?

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

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

2. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

2.1. ¿El operador puede obligarme a elegir o elegir por mí el servicio y el plan a contratar?

De acuerdo con el Principio de Libre Elección te corresponde únicamente a ti, como usuario, elegir el operador, los planes, los servicios y los equipos utilizados para acceder al servicio. En ningún caso el operador puede presumir tu voluntad o consentimiento.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 13 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2.2. ¿El operador puede cobrarme por servicios no contratados?

El operador no puede cobrarte servicios no prestados, ni tarifas, ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente, o previstos en las condiciones de los contratos.

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

Cuando las modificaciones sean acordadas con tu operador dentro del periodo de facturación siguiente debe enviarte el contrato actualizado por medio físico o electrónico (según elijas).

2.3. ¿El operador puede modificar o aumentar el valor de mi plan sin mi autorización?

Los operadores pueden fijar libremente los precios de sus servicios. Sin embargo, están en la obligación de informar claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, señalando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación en el contrato.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 14 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Antes de aplicar incrementos, el operador debe informarte esta situación por la misma vía en que recibes la factura y al menos 5 días hábiles antes de la finalización del periodo de facturación en curso.

En caso de que la nueva tarifa no se ajuste a tus necesidades o posibilidades, puedes terminar el contrato, pagando las sumas que adeudes al operador.

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

2.4. ¿Qué información debe estar expresa en mi factura de servicios?

El operador debe informarte claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicios que se cobran como servicios suplementarios, de acceso a Internet y demás cargos a que haya lugar.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 15 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

2.5. ¿Qué sucede si el operador no cumple con las promociones ofrecidas?

El operador está en la obligación de cumplir con las condiciones de las promociones y ofertas informadas al usuario a través de cualquiera de los medios de atención.

Antes de aceptar una promoción u oferta, el operador debe informarte las condiciones y restricciones de la misma, y deberá almacenar esta información, por lo menos durante 6 meses, para que puedas consultarla en cualquier momento.

2.6. ¿Si contrato un plan ilimitado el operador puede incluir alguna restricción a mi servicio?

Los planes de acceso a Internet que sean ofrecidos y contratados bajo la categoría de ilimitados no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella inherente a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para el plan. En el caso de voz, los planes que sean contratados bajo la categoría de ilimitados no podrán tener restricciones o limitaciones en cuanto a la cantidad de destinos.

2.7. ¿Cómo puedo evitar recibir mensajes de texto en los que me ofrecen productos y servicios?

Puedes inscribir gratuitamente el número de tu línea celular en el Registro de Números Excluidos –RNE–, para evitar la recepción de SMS con fines comerciales y/o

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 16 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

publicitarios, a través del siguiente enlace:
<http://www.siest.gov.co/siest/mercado/solicitud.jsp>.

Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los operadores deben poner a tu disposición con el objeto de evitar la recepción de dichos mensajes con fines comerciales y/o publicitarios.

2.8. ¿Puedo desistir del contrato firmado si el operador se demora en instalar mi servicio?

El operador debe iniciar la prestación del servicio dentro de los 15 días hábiles siguientes a la contratación del mismo, salvo eventos de fuerza mayor, caso fortuito, o aquéllos que impidan la instalación por causa del usuario. En ese caso, el plazo puede ser modificado por acuerdo entre el usuario y el operador, el cual debe ser pactado en un documento separado del contrato.

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

2.9. ¿Si cambio mi lugar de residencia debo cancelar el servicio o puedo trasladarlo a mi nuevo hogar?

Cuando cambies tu domicilio y por razones técnicas el operador no pueda seguir prestándote el servicio contratado, se dará la terminación del contrato, salvo que decidas ceder tu contrato a una tercera persona.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 17 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Si se da la terminación del contrato y tienes una cláusula de permanencia mínima vigente, debes pagar las sumas adeudadas asociadas a dicha cláusula, proporcional al tiempo que falta para que termine la misma.

Recuerda que cuando un usuario ha solicitado el traslado de los servicios contratados a un nuevo domicilio y el operador no posee cobertura o disponibilidad técnica para la prestación de dichos servicios en ese lugar, el traslado no podrá darse. Ten en cuenta las áreas de cobertura de tu operador, las cuales deben ser informadas en el contrato o a través de mapas interactivos que disponga el operador en su página web.

2.10. ¿Qué debo hacer si la calidad de los servicios no cumple con las condiciones contratadas?

El operador debe prestarte los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios.

2.11. ¿Qué debo hacer el operador no cumple con la velocidad ofrecida en mi plan de Internet?

En el contrato de prestación del servicio de internet fijo o móvil, el operador debe incluir: la velocidad contratada (para servicios fijos), capacidad máxima incluida en el

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 18 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

plan (cuando aplique), las tarifas y si el mismo es un servicio de banda ancha (cuando aplique).

Antes de suscribir el contrato, el operador deberá informarte los principales factores que limitan la velocidad efectiva que podrías experimentar, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador y los que son ajenos al mismo.

Los planes de acceso a Internet que sean publicitados o contratados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella inherente a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para el plan.

Puedes consultar la velocidad del servicio de acceso a internet, tanto para envío como para descarga de información, a través de la aplicación de tu elección. Para el servicio de internet fijo, puedes consultar esta información a través de la aplicación gratuita del operador.

2.12. ¿Puedo cambiar mi plan en cualquier momento de manera gratuita?

Puedes cambiarte de plan en cualquier momento, pero debes tener en cuenta que si contrataste el servicio aceptando una cláusula de permanencia mínima, el cambio de plan, antes de que venza la permanencia, estará sujeto al pago de las sumas que te haya informado el proveedor al momento del establecimiento de la cláusula.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 19 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Si por el contrario, el contrato que estaba sujeto a cláusula mínima de permanencia, ya ha cumplido el plazo de la misma, puedes cambiar de plan a cualquiera de los ofrecidos por el proveedor, sin que pueda cobrar ningún cargo por el cambio de plan.

2.13. ¿Cuándo y cómo me debe llegar la factura?

Debes recibir tu factura como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago oportuno. Si has autorizado recibir la factura por medios electrónicos, esto no impide que en cualquier momento puedas solicitar, sin ningún costo, la entrega impresa de la factura en la que deben estar detallados los períodos de facturación específicos (correspondientes a los 6 periodos anteriores), esta solicitud puedes realizarla máximo 1 vez en cada periodo de facturación.

Recuerda que el periodo de facturación corresponde a 1 mes y que la factura correspondiente a dicho periodo te será entregada en el periodo de facturación siguiente.

Ten en cuenta que es tu obligación pagar tu factura como máximo hasta la fecha de pago oportuno. Si no recibes la factura, no te liberas de la obligación de pago, pues puedes solicitarla a través de cualquier medio de atención del operador. Si la solicitas en medio físico solo el primer duplicado será gratuito.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 20 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

3. CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

3.1. ¿El operador puede obligarme a firmar un contrato por un año?

En ningún caso el operador puede obligarte a firmar un contrato por un tiempo mínimo. Para los servicios de comunicaciones fijas, la cláusula de permanencia mínima solo puede ser incluida cuando la hayas aceptado por escrito y el operador te otorgue un descuento especial o te difiera el pago del valor del cargo por conexión del servicio. En ese caso, la cláusula solo se puede pactar una vez al inicio del contrato y el periodo de permanencia mínima es máximo por 12 meses.

El operador debe ofrecerte siempre la posibilidad de contratar sin permanencia mínima, informándote el valor del cargo por conexión que tendrías que pagar al inicio del contrato y el valor mensual por el servicio.

Cuando se pacte cláusula de permanencia mínima encontrarás la siguiente información en el contrato y en tu factura mensual:

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

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 21 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Si decides terminar tu contrato antes de la finalización del periodo de permanencia mínima, solo debes pagar el valor que a la fecha adeudas de la suma que te fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión.

Recuerda que para los servicios de comunicaciones móviles se encuentra prohibido el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima.

3.2. ¿Cuánto tiempo dura la permanencia mínima de un contrato?

El tiempo de permanencia es establecido por cada proveedor, pero por regla general no puede ser mayor de un año. Cuando el tiempo de permanencia sea de un año y hayan pasado los 12 meses, el contrato se renueva, pero la permanencia mínima ya no es exigible, es decir que no está obligado a permanecer con el proveedor por más tiempo y puedes cambiarse de proveedor o de plan en cualquier momento, sin pago alguno asociado a la cláusula de permanencia mínima.

3.3. ¿Cómo puedo saber cuánto me vale terminar el contrato antes de que se cumpla el período de permanencia mínima?

La cláusula de permanencia mínima debe pactarse en un documento separado al contrato, con una letra de 5 milímetros y con color diferente a la utilizada en el

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 22 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

contrato, para que tengas claridad del compromiso que estás asumiendo con el proveedor.

En este documento el proveedor debe indicar expresamente la suma subsidiada o financiada que corresponda al cargo por conexión, equipo terminal o equipo necesario para la prestación de los servicios o descuento sustancial que hace especial y significativa la tarifa ofrecida, así como también debe señalar la forma en que operarán los pagos por cada mes que haga falta, en caso que quieras terminar el contrato antes del periodo de permanencia mínima. Deben aparecer también las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato, existiendo una cláusula de permanencia mínima no se constituyen en multa o sanción.

Ten en cuenta que estos pagos no pueden ser mayores al saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos, o al descuento por tarifas especiales.

3.4. ¿Puedo cancelar mi servicio sin pago de cláusulas de permanencia cuando el operador no me presta el servicio durante varios días?

En caso de incumplimiento de las condiciones de continuidad en la prestación de los servicios de telefonía y/o internet por causas imputables al operador, tienes el derecho de recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, en este último caso sin lugar al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 23 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

El derecho a terminar tu contrato sin lugar a cobros por la cláusula de permanencia mínima, o a recibir la respectiva compensación cuando no se efectuó de forma automática, se consolida si acreditas ante el respectivo operador que este ha incurrido en el incumplimiento del contrato. Para efectuar dicha acreditación cuentas con todos los medios de prueba que consideres oportunos, radicados de quejas ante el operador, solicitudes de revisión técnica con su respectivo radicado, entre otros.

4. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

4.1. ¿Puedo solicitar al proveedor la terminación de mi contrato en cualquier momento?

Tienes derecho a terminar el contrato en cualquier momento, bajo la obligación de pagar las sumas que debas al operador y las demás obligaciones que se hayan pactado en el contrato. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, pero luego de pagar las sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, por la terminación anticipada del contrato, es decir, antes de que se cumpla el período mínimo de permanencia.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 24 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

4.2. ¿Debo ir a la oficina del operador para cancelar mi contrato?

Puedes cancelar uno o algunos de los servicios contratados a través de cualquiera de los medios de atención (oficina física, página web, línea telefónica, o página de Facebook) presentando la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación.

4.3. ¿Con cuántos días de anterioridad al corte de la factura debo solicitar la cancelación de mi servicio?

Para que la terminación aplique inmediatamente, debes presentar la solicitud con al menos 3 días hábiles de antelación al corte de facturación. Si presentas la solicitud con una antelación menor, la cancelación se dará en el siguiente período de facturación. Si solicitaste la cancelación de uno de varios servicios contratados, el operador debe informarte en el momento de la solicitud las condiciones en que serán prestados los servicios que no se cancelaron y que se continuarán prestando.

4.4. ¿Qué debo hacer si quiero terminar el contrato?

Si es tu interés terminar el contrato, debes avisar a tu proveedor sobre la decisión con una anticipación de 3 días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación y pagar las sumas de los consumos efectuados y, si hay lugar, las sumas por terminar anticipadamente el contrato cuando exista un período de permanencia mínima. Puedes informar al proveedor sobre esta decisión de manera verbal o escrita, a través de

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 25 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

cualquier de los mecanismos de atención al usuario, esto es, oficinas físicas de atención, línea gratuita de atención al usuario, página web o red social (facebook) del proveedor.

Si avisas con la anticipación antes mencionada, el proveedor está en la obligación de interrumpir la prestación del servicio y de terminar el contrato a partir del periodo de facturación siguiente a aquél en que lo solicitaste.

Ten en cuenta que, si diste aviso de tu decisión de terminar el contrato con una anticipación menor a los 3 días hábiles, el proveedor continuará prestando el servicio y te facturará el total del siguiente periodo y sólo interrumpirá el servicio después de finalizado dicho periodo de facturación. En este caso, estarás obligado a pagar el monto total de la factura.

4.5. ¿Qué pasa si el proveedor no quiere interrumpir el servicio o terminar el contrato cuando yo ya he decidido terminar el contrato?

En ningún caso el proveedor puede oponerse a tu decisión de terminar tu contrato, ni exigirte explicación alguna, ni solicitarte documentos innecesarios, es decir, el proveedor debe tramitar tu solicitud para terminar el contrato, procediendo además con la interrupción de la prestación de los servicios, percatándose que quien solicita la terminación del contrato sea el usuario que celebró el contrato. Así las cosas, si eres

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 26 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

quien celebró el contrato y le avisaste al proveedor sobre tu decisión con 3 días de anticipación a la fecha de vencimiento del periodo de facturación, si dicho proveedor no interrumpe la prestación del servicio el día que debía hacerlo, no estarás obligado a pagar los consumos que hayas realizado desde la fecha en que el proveedor tenía la obligación de interrumpir el servicio.

En este caso, debes hacer exigible tu derecho a terminar el contrato a través del procedimiento de PQR, probando que te asiste la razón, solicitando al mismo proveedor la evidencia de que efectuaste correctamente la solicitud, es decir, si hiciste la solicitud a través de la línea gratuita de atención, puedes exigir al proveedor la grabación de la llamada del día en que solicitaste la interrupción del servicio. Lo mismo ocurrirá en caso de que la solicitud se haya efectuado por escrito o verbalmente en las oficinas físicas de atención al usuario, o por medios electrónicos a través de la página Web y de la red social.

4.6. ¿La empresa puede terminar mi contrato de forma unilateral?

Solamente cuando incumplas tus obligaciones o incurras en alguna de las causales de terminación que se encuentran en el contrato de prestación del servicio, el proveedor puede terminar el contrato y estarás obligado a pagar las sumas que adeude y las que se hayan pactado en el contrato para estos casos, en caso contrario, el proveedor debe cumplir las condiciones pactadas en el contrato.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 27 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

4.7. ¿Si al momento de cancelar mi contrato tenía minutos o datos pendientes de consumir el operador debe transferirme los saldos a mi nuevo plan?

El derecho a la transferencia de los saldos no consumidos únicamente aplica para los planes bajo la modalidad de prepago. Lo anterior, teniendo en cuenta que, de acuerdo con lo establecido en la regulación, es tu derecho elegir y cambiar el operador y los planes de precios de acuerdo con lo autorizado por la CRC, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al usuario.

5. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

5.1. ¿El operador puede cobrarme por reestablecer mi servicio luego de pagar la factura pendiente?

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

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 28 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

5.2. ¿El operador puede cobrarme por el servicio que no estoy recibiendo porque me fue suspendido por no pago de mi factura?

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

5.3. ¿Qué debo hacer si el operador suspendió mi servicio a pesar de estar al día con mis facturas?

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

5.4. ¿Cómo debe compensarme el operador cuando no reciba el servicio?

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

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 29 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Ante la falta de continuidad del servicio, el usuario recibirá una compensación por el tiempo en que el mismo no estuvo disponible.
- Ante llamadas caídas en el uso del servicio de telefonía móvil postpago o prepago, el operador debe compensar mensualmente el total del tiempo al aire (minutos o segundos, según corresponda).

Para ello recibirás un SMS mensual en el que se indique el total del tiempo al aire que será compensado, el cual puedes consumir de manera inmediata, así no cuentas con saldo en prepago o hayas consumido la totalidad del tiempo al aire de su plan en postpago.

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

Si se trata de indisponibilidad en el servicio de televisión por suscripción, la compensación aplica cuando el servicio no se preste por más de 16 horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas, en ese caso el operador debe compensarte el tiempo en que el servicio no estuvo disponible, sin que pueda exigir presentación de solicitud de tu parte o cualquier otro requisito adicional.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 30 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

5.5. ¿Puedo solicitar la suspensión temporal de mi servicio?

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

6. MODALIDAD PREPAGO y TRANSFERENCIA SALDOS

6.1. ¿Cuál es la vigencia de las recargas a mi línea prepago?

Los saldos monetarios de las recargas tienen una vigencia mínima de 60 días calendario.

6.2. ¿Qué puedo hacer para no perder los minutos de mi tarjeta prepago?

Si a la fecha de vencimiento de la recarga, tienes un saldo sin consumir, puedes hacer uso de este si realizas una nueva recarga dentro de los 30 días calendario siguientes a la mencionada fecha de vencimiento, sin que la transferencia tenga costo alguno.

Si cambias de modalidad prepago a pospago, los saldos en dinero no consumidos serán transferidos a tu nuevo plan.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 31 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

6.3. ¿El operador puede quitarme mi número de celular si dejo de usar mi línea y no hago recargas?

Si durante un periodo de 2 meses no realizas ni recibes llamadas, o no cursas tráfico de datos, o no envías ni recibes mensajes de texto SMS, así como tampoco haces recargas, ni tienes saldos vigentes; el operador puede disponer del número de tu línea celular, para lo cual debe avisarte con 15 días hábiles de antelación.

Ten en cuenta que, si no tenías registrada la línea celular a tu nombre, o el operador no poseía otra información de contacto actualizada para comunicarte la desactivación de la línea, al operador le será imposible remitirte el aviso de desactivación con la anticipación prevista, por lo que podrá disponer del número en cuestión.

7. INFORMACIÓN

7.1. ¿A través de qué medios debe entregarme el operador la información solicitada?

Tienes derecho a recibir información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita. Siempre puedes elegir si la quieres recibir a través de medios físicos o electrónicos. Si no eliges, el operador debe enviar la información a tu correo electrónico cuando cuente con esta información actualizada.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 32 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

8. EQUIPOS MÓVILES

8.1. ¿Puede un proveedor negarse a activarme un terminal que haya sido adquirido a otro proveedor?

No, los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de comunicaciones son elegidos libremente por los usuarios, quienes deben utilizar equipos homologados. Ningún operador puede solicitarte o exigirte la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por el proveedor o por un tercero. Los operadores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados y habilitados para funcionar en su red.

8.2. ¿Puedo comprar el celular a cuotas con mi operador?

Cuando decidas adquirir tu equipo con el operador, este puede financiar o diferir su pago a cuotas, para lo cual debe celebra un contrato independiente al de prestación del servicio.

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

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 33 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

8.3. ¿Puede un proveedor negarse a activar un equipo terminal móvil adquirido por fuera de sus almacenes?

Sí, puede negarse a activarlo, pero no por el hecho de que sea adquirido por fuera de sus almacenes, sino en caso de que el equipo que desees activar se encuentre reportado como hurtado y/o extraviado en las bases de datos negativas que contienen dichos reportes, o por no estar homologado.

8.4. ¿Qué debo hacer para evitar comprar equipos robados y así, evitar que el operador no me active mi celular?

El usuario debe comprar sus equipos en los sitios autorizados para la venta de equipos terminales móviles, información que está publicada en la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Además de lo anterior, se sugiere que usted revise en la base de datos negativa a través de la página web: www.imeicolombia.com.co si el equipo que va adquirir se encuentra registrado en la base de datos con reporte de hurto y/o extravío, accediendo con el número de IMEI de su equipo únicamente, número de identificación de todo equipo terminal, el cual viene marcado o registrado en 3 partes diferentes del equipo: en una etiqueta en la caja original del producto, detrás de la batería en una etiqueta, o en el software (para consultarlo en el programa del equipo se debe digitar la información que a continuación se incluye entre paréntesis (*#06#)). También debe

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 34 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

revisar en la página web de la CRC www.notequedesinmovil.gov.co, el listado de equipos homologados.

8.5. ¿Cuándo el operador debe responder por garantía de mi celular?

El Estatuto del Consumidor, contenido en la Ley 1480 de 2011, le otorga la posibilidad a los colombianos de interponer la acción de protección del consumidor cuando se quiera hacer efectiva una garantía respecto de cualquier bien.

Para ello debes hacer una reclamación directa al comercializador y/o al fabricante por escrito, por teléfono o de forma verbal. Si transcurridos quince días hábiles no has recibido respuesta, estarás facultado para presentar una demanda judicial.

En ese caso, debes interponer una demanda judicial que contenga todos los requisitos que la ley exige, en especial aquellos previstos en el Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y en el Artículo 82 del Código General del Proceso, y que incluya la reclamación hecha ante el comercializador.

Para obtener mayor información e interponer la demanda, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene a su servicio las siguientes oficinas y herramientas:

- Página web www.sic.gov.co, formulario del link “Demande aquí”.
- Punto de atención en Bogotá, carrera 13 No. 27 – 00 Piso 3.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 35 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Puntos de atención en Cali, Medellín, Bucaramanga, Cartagena, Barranquilla, Cúcuta y San Andrés.
- Casas del Consumidor ubicadas en Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Ibagué, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Sincelejo y Villavicencio,
- Consultorios Jurídicos de las diferentes universidades del país.
- Ligas y Asociaciones de Consumidores.
- Atención telefónica en Bogotá al 5920400. Línea gratuita nacional 018000 – 910165 de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m. y los sábados desde las 8:00 a.m. hasta la 1.00 p.m.

Recuerda que de acuerdo con el Anexo 2.1. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, referente a las "Condiciones para la Determinación de la Compensación Automática por Falta de Disponibilidad de los Servicios de Telefonía e Internet", en caso de falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el operador, y que no le permita al usuario hacer uso del servicio, la compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del operador.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 36 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

8.6. ¿El operador puede exigirme requisitos adicionales para reportar mi celular como perdido o robado?

El operador debe habilitar canales de atención para que en cualquier momento se reciban y procesen de inmediato los bloqueos sobre equipos reportados como hurtados o extraviados. El proveedor de servicio no puede condicionar o poner requisitos o trámites previos relacionados con el equipo terminal móvil objeto de reporte.

Luego del reporte, el operador debe realizar el bloqueo de la SIM y del IMEI que reportaba actividad en la red en la fecha y hora del hurto o extravío. Durante el proceso de reporte los proveedores solicitarán el nombre, tipo y número de identificación de la persona que realiza tal reporte, y la fecha, hora y ubicación del sitio donde se produjo el hurto o extravío. Además, deben solicitar información que indique si la víctima fue un menor de edad, si se empleó violencia durante el robo, si se utilizaron armas (blanca, de fuego, otra) y la dirección de correo electrónico del usuario que realiza el reporte de hurto, de manera tal que esta información contribuya a los procesos investigativos de las autoridades respectivas. La información citada solo podrá ser recolectada luego de informar al usuario que la misma será puesta en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación, y que el proceso de reporte no constituye una denuncia penal.

Recuerda que durante el trámite de reporte los proveedores pueden realizar preguntas de validación, ya sean sobre datos biográficos o sobre la actividad asociada a la línea que se reporta, con el fin de determinar que el reporte es realizado por el usuario real

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 37 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

del terminal reportado. Al finalizar el reporte, el proveedor debe entregarte un código o clave que obre como constancia del mismo, esta clave es un requisito para un posterior desbloqueo del equipo en caso de que lo solicites. Es importante que tengas en cuenta que el usuario que realiza el reporte del equipo es el único que puede solicitar su posterior desbloqueo.

9. PORTABILIDAD NUMÉRICA

9.1. ¿En qué consiste la portabilidad numérica?

La portabilidad numérica es un derecho por el cual el usuario puede llevar su número celular a cualquier otro operador que desee (operador receptor). Para ello debes solicitar ante el nuevo operador la portación de tu número.

Puedes elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación. El plazo máximo de portación será de 3 días hábiles.

La portación del número no se hará efectiva a menos que hayas pagado todas las obligaciones únicamente asociadas al servicio cuyo plazo se encuentre vencido al momento de presentar la solicitud. Esto sin perjuicio de las demás sumas que se puedan generar hasta que se produzca la portación de su número.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 38 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

10. SERVICIO ROAMING Y TARIFAS

10.1. ¿El operador puede activar el servicio de roaming internacional en mi plan de que yo lo haya solicitado?

El operador sólo podrá activar los servicios de Roaming Internacional cuando el usuario que celebró el contrato haya hecho la solicitud expresa a través de cualquier canal de atención. Siempre podrás escoger si activas el servicio de Roaming por demanda o de forma permanente, así como el límite de gasto en dinero del servicio de datos.

10.2. ¿Qué debe informarme el operador en el momento de activar el servicio de roaming internacional?

El operador debe suministrarte información clara, oportuna, completa, gratuita, que no induzca a error, acerca de las condiciones que aplican para la utilización del servicio de Roaming Internacional, incluyendo aquellas que se refieren a la activación, las tarifas, medición del consumo, e información sobre el límite de gasto del servicio de datos, ya sea por demanda o por tarifa fija. Estas condiciones te deben ser remitidas por el operador a través de mensaje de texto gratuito cuando lo solicites, además deben remitir información sobre el precio que se genera en cada servicio (voz, SMS y datos), aun cuando no se efectúen consumos. De esta manera, al viajar fuera del país, podrás hacer uso de dicho servicio con total conocimiento de las tarifas que le aplican, así como elegir el tiempo que requiere que dicho servicio se encuentre activado.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 39 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

11. REGISTRO DE IMEI

11.1. ¿Qué es el Registro del IMEI?

Es el registro de los equipos móviles en Colombia que todos los usuarios deben hacer, para hacer parte de la base de datos positiva de celulares del país.

Es una medida que hace parte de la estrategia nacional contra el hurto de celulares, que consiste en la conformación de una base de datos positiva de equipos móviles en Colombia.

El trámite es gratuito y consiste en presentar ante los operadores móviles el número IMEI, la factura de compra o el formato prueba de la propiedad del equipo y además informar los datos personales del usuario.

11.2. ¿En qué se diferencia el registro del IMEI y la Homologación?

La homologación de terminales es un trámite por medio del cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC busca:

-

- Que los celulares que ingresan al país cumplan con normas técnicas mínimas.
- Garantizar la no afectación a la salud de los usuarios por radiaciones de celulares.
- Evitar problemas o interrupciones en las comunicaciones en el país.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 40 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Si alguien ya realizó el trámite de homologación de la marca y modelo de un equipo, cobija a todos los usuarios que lo utilicen.

11.3. ¿Quién debe registrar el equipo móvil/ celular?

Todas las personas que sean propietarias o hagan uso de uno o varios celulares en Colombia, los usuarios de equipos con línea prepago que no estén registrados y todos aquellos a los que el operador le reporte como equipo no registrado.

Nota: Si compraste o usas un equipo con un plan en pospago, el operador es quien realiza el registro por el usuario en dicha base de datos.

11.4. ¿Por qué debo registrar mi equipo?

Porque con esta acción contribuirás a controlar el mercado ilegal de celulares en el país. Además, con el registro, tu celular será incluido en una base de datos de equipos legales.

11.5. ¿Ante quién debo realizar el registro?

Debes registrar tu IMEI una única vez ante el operador móvil en el cual haces uso de tu equipo. Si utilizas tu equipo en varios operadores sólo tienes que hacer el trámite ante uno de ellos.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 41 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Los equipos que tienen doble tarjeta SIM, tienen 2 IMEI, y los deben ser registrados con el operador correspondiente a cada SIM. Ambos IMEI pueden ser registrados usando una misma SIM.

Para realizar el trámite puedes ponerte en contacto con tu operador a través de sus canales de atención de servicio al cliente: oficinas físicas, líneas telefónicas y páginas web.

11.6. ¿Qué requiero para realizar el registro de mi equipo?

Para hacer el registro de tu celular necesitas conocer su IMEI, tener prueba de propiedad del equipo e informar los datos personales del usuario.

Ten en cuenta que, para poder hacer el registro, tu celular debe estar homologado para su uso en el país.

A continuación, te explicamos paso a paso cómo reunir los requisitos para el trámite:

- Número IMEI: Para conocer tu IMEI marca desde tu celular *#06#, inmediatamente aparecerá en la pantalla el código IMEI, una cifra única e irreplicable de 15 dígitos que identifica al equipo.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 42 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			



Los equipos que tienen doble tarjeta SIM, tienen 2 IMEI, y ambos deben ser registrados con el operador correspondiente a cada SIM.

- **Homologación:** Éste proceso que consiste en la verificación de las condiciones técnicas del celular para su uso en el país por parte de la CRC.

Si alguien ya realizó el trámite de homologación de la marca y modelo de un equipo, cobija a todos los usuarios que tengan un celular con las mismas características.

¿El modelo de tu celular está homologado?: Cerciórate consultando el listado de equipos homologados en <http://bit.ly/infoHomologados>

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 43 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Es importante que verifiques la referencia específica del modelo de tu equipo, diferente a su nombre comercial.

- Prueba de propiedad: Puedes certificar la propiedad de tu equipo presentando la factura de compra.

Si perdiste la factura o te regalaron el equipo puedes utilizar el formato de declaración de único usuario responsable del uso y propietario del equipo terminal móvil, en el que declaras bajo la gravedad de juramento su procedencia. Pide el formato a tu operador o descárgalo en <http://bit.ly/declaro-equipo>

- Datos personales del usuario: El operador pedirá una serie de datos al usuario para poder hacer efectivo su registro.

Recuerda que para realizar el registro del IMEI, se puede utilizar cualquier canal de atención al cliente del operador como son las oficinas físicas, virtuales y la línea de atención gratuita.

11.7. ¿Cómo identifico el modelo específico de mi equipo? Dicen que es diferente al nombre comercial.

Es importante que verifiques la referencia específica del modelo de tu equipo, diferente a su nombre comercial. Usualmente puede consultarse en la parte trasera del equipo, o junto a la batería en la etiqueta que trae el equipo.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 44 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

11.8. Si me llega un mensaje de texto diciendo que no tengo mi equipo registrado, ¿qué debo hacer?

Primero debes verificar si tu equipo está homologado, a través de la siguiente página: <http://bit.ly/infoHomologados>. Si el modelo de tu equipo está en el listado, comunícate con tu operador para realizar el registro. Recuerda que, si no registras tu equipo éste será bloqueado.

11.9. ¿Cómo compruebo que mi registro fue exitoso?

Luego de realizar el proceso tu operador está en la obligación de enviarte la confirmación de registro exitoso a través de los canales dispuestos por cada uno de ellos.

11.10. ¿Si me regalan el equipo y no tengo factura puedo registrarlo?

Sí, puedes y debes registrarlo. En este caso utiliza la declaración de único usuario responsable del uso y propietario del equipo terminal móvil. El formato será facilitado por tu operador o puedes descargarlo en <http://bit.ly/declaro-equipo>.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 45 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

11.11. ¿Qué pasa si yo uso otro equipo para mi línea postpago diferente con el que adquirí el plan?

Si tu equipo no fue comprado directamente con algún operador móvil, no hay problema, debes registrarlo ante el operador con que haces uso del servicio de telefonía móvil, presentando la factura o la declaración de propiedad y tu documento de identidad.

11.12. ¿Qué pasa si yo uso otro equipo para mi línea prepago?

Debes registrarlo también. Todos los equipos nuevos deben ser registrados ante el operador con quien se hace uso del servicio de telefonía móvil, presentando la factura o la declaración de propiedad.

11.13. ¿Debo registrar mi equipo si lo uso ocasionalmente en mi línea?

Sí, debes realizar el registro del equipo de tu propiedad o de uso frecuente presentando la factura o la declaración de propiedad. No importa si el equipo es usado con una línea postpago o prepago ocasionalmente.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 46 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

11.14. ¿Puedo registrar más de un equipo a través de una misma línea?

Sí, recuerda registrar todos los equipos que usas con tu línea. Los equipos quedan asociados a tu cédula y no a la línea que uses, es decir, que puedes utilizar tu línea con cualquier equipo registrado.

11.15. ¿Si traigo un celular desde el extranjero lo debo registrar?

Sí. Debes hacer el trámite de registro presentando a tu operador móvil la factura, el soporte de pago o la declaración de propiedad.

Recuerda que antes de comprarlo y registrarlo, debes verificar si está homologado para su uso en Colombia, de lo contrario el operador no realizará el registro.

11.16. ¿Debo registrar mi tableta?

Sólo se deben registrar las tabletas que cuentan con ranura para tarjeta SIM y tienen plan de datos.

Si tu tableta sólo puede conectarse a las redes WI-Fi no debe ser registrada.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 47 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

11.17. ¿Debo registrar todos los teléfonos que tengo?

Sí. Cada equipo debe ser registrado ante el operador móvil habilitado en cada uno. Todos los celulares quedarán relacionados con un mismo número de cédula.

11.18. ¿Debo hacer un nuevo registro si paso de plan postpago a prepago?

No. El registro está asociado al equipo y no al tipo de servicio (prepago o postpago). El celular se mantendrá registrado siempre y cuando no se reporte su robo o extravío.

11.19. Si no atiendo la solicitud de registro de mi equipo, ¿será bloqueado?

Sí. El hecho de no registrar tu celular dentro del plazo indicado por tu operador provocará su bloqueo.

11.20. ¿Qué pasa si me bloquearon mi equipo por no atender la solicitud de registro enviada por mi operador?

Si tu equipo fue bloqueado por no realizar el registro, podrás desbloquearlo en cualquier momento, siempre y cuando esté homologado. Para desbloquearlo y realizar

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 48 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

su registro, debes acercarte con tu operador llevando la factura de compra o la declaración de único dueño del equipo.

11.21. ¿Cómo puedo consultar si me equipo está registrado?

Para verificar si tu celular está registrado puedes ponerte en contacto con tu operador a través de sus canales de atención de servicio al cliente: oficinas físicas, líneas telefónicas y páginas web.

[Consulta aquí el listado de canales de contacto de tu operador.](#)

11.22. ¿Cuándo puede el operador negarse a registrar el IMEI de mi celular?

Para que tu operador pueda activar en sus redes un equipo terminal móvil o celular, el equipo debe cumplir los siguientes requisitos:

- Que no haya sido reportado como hurtado, extraviado o invalido. Puedes consultar si tu equipo ha sido reportado ingresando al sitio web <http://www.imeicolombia.com.co/ConsultaPublicaIMEI/> allí debes ingresar el IMEI de tu equipo que puedes obtener marcando en tu teléfono el código *#06#.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 49 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Que tu equipo haya sido adquirido legalmente, esto es, que exista una factura legal de venta o comprobante de pago expedido por un vendedor autorizado donde conste el IMEI de tu equipo. Si se trata de un equipo terminal usado tienes que presentar el "Formato de Transferencia de Propiedad" que figura en el https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#ANEXO 2.8.TII, este debe estar diligenciado por el vendedor y el comprador del equipo usado.
- Que tu equipo se encuentre en el "Listado de Equipos Homologados en Colombia" que puedes consultar ingresando al siguiente <http://www.siust.gov.co/siic/publico/terminal-homologada> , allí debes verificar que el fabricante y el modelo exacto de tu equipo figuren en dicho listado.

12. HOMOLOGACIÓN

12.1. ¿Qué es Homologación?

La homologación de equipos terminales es un proceso en el cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- estudia y, según el caso, da viabilidad a la operación de equipos terminales en las redes de telecomunicaciones en Colombia. En este proceso la CRC verifica que los equipos terminales cumplan con estándares internacionales sobre niveles de emisión radioeléctrica para un uso seguro por parte

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 50 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

del usuario, igualmente verifica que el equipo terminal tenga un adecuado funcionamiento e interacción con las redes de telefonía móvil del país.

Es importante que tengas presente que los operadores no pueden activar en sus redes equipos terminales que no hayan sido debidamente homologados por la CRC y que requieran de dicho trámite, por ejemplo, los teléfonos móviles. Si requieres más información sobre el trámite de homologación puedes consultar el siguiente enlace bit.ly/SolicitarHomologacion.

12.2. ¿Cómo puedo saber si mi celular está homologado?

Puedes encontrar el listado interactivo de equipos terminales homologados en Colombia ingresando al siguiente enlace bit.ly/ETMHomologados.

Recuerda que el listado interactivo se encuentra organizado por "Marca" (fabricante) y "Modelo" (referencia específica), y que estos datos deben corresponder exactamente con los de tu equipo para que pueda ser activado por los operadores.

12.3. ¿Qué es IMEI?

IMEI, por sus siglas en inglés, significa International Mobile Equipment Identifier, y es un número único el cual identifica inequívocamente a los terminales móviles

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 51 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

12.4. ¿Qué es TAC?

El Type Allocation Code (TAC) es una parte (8 primeros dígitos) del código IMEI utilizado para identificar marca y modelo de los dispositivos móviles (ETS 300 508).

12.5. ¿Qué son las especificaciones de etiquetamiento? ¿Cómo se obtienen las especificaciones de etiquetamiento?

El etiquetamiento es un identificador único asignado por la Federal Commission of Communications (FCC, por sus siglas en inglés), y el cual identifica el modelo del terminal móvil de manera universal frente a sus características técnicas y la verificación de las mismas por parte de la FCC.

12.6. ¿Se debe homologar cada equipo que se importa (trae de otro país)?

No necesariamente, se necesita homologar aquel equipo terminal que no haya sido homologado y que haga uso de la infraestructura de telecomunicaciones para servicios de voz.

12.7. ¿La homologación tiene costo?

El trámite de homologación de terminales móviles no tiene costo.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 52 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

12.8. ¿Qué equipos deben ser homologados?

Los únicos equipos terminales que deben surtir el trámite de homologación son los terminales móviles que cuentan con funcionalidad de voz.

12.9. ¿Qué es un certificado de conformidad? ¿Cómo puedo conseguir el certificado de conformidad?

Un certificado de conformidad es un documento expedido por un organismo acreditado que certifica como su nombre lo indica el cumplimiento de las normas técnicas señaladas en la normatividad vigente; para el caso de terminales móviles las normas son la FCC parte 22 subparte H y parte 24.

12.10. ¿La homologación tiene alguna fecha de vencimiento?

Los certificados de homologación no tienen fecha de vencimiento, pero vale la pena aclarar que cualquier modificación realizada al terminal homologado hace que el certificado de homologación pierda validez.

12.11. ¿Debo homologar mi tablet?

Bajo el esquema actual de regulación no es necesario surtir el proceso de homologación para tablets. A excepción que la tablet, tengan habilitadas funciones de

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 53 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

voz, y por medio del cual se acceda a las redes de telecomunicaciones móviles para la prestación de servicios de comunicaciones.

12.12. ¿Cuál resolución determina las condiciones generales para el proceso de homologación de terminales?

En este momento la resolución que determina las condiciones para el procedimiento de homologación de terminales es la 5050 de 2016, en esta se encuentran los certificados exigidos, así como la reglamentación general al respecto.

12.13. ¿Ante quién debo solicitar el trámite de homologación?

La CRC es la entidad encargada de llevar el control y realizar el estudio pertinente, así como de emitir el certificado de homologación.

12.14. ¿Qué pasa si altero las características operacionales de un celular homologado?

En caso de que un terminal homologado sea alterado y su proceso de interacción con la red se afecte debido a esta alteración se deberá realizar un nuevo proceso de homologación en los términos que dicte la Resolución 5050 de 2016 Título VII.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 54 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

12.15. ¿Qué certificados de conformidad se aceptan para la expedición de certificados de homologación?

En Colombia se aceptarán los certificados de conformidad expedidos por organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos reconocidos a nivel nacional o internacional como Organismos Acreditados de conformidad con las condiciones señaladas en la Resolución 5050 de 2016.

12.16. ¿Qué recomendación define las condiciones de aceptación con respecto a la Tasa Específica de Absorción SAR?

La conformidad con respecto a los límites establecidos puede lograrse mediante la aplicación de los procedimientos de medición de la Tasa Específica de Absorción -SAR- según lo dispuesto por la UIT en la Recomendación K.52, numeral 7. condiciones señaladas en la Resolución 5050 de 2016 Título VII

12.17. ¿Quién lleva el registro de los terminales homologados?

En la página web de la CRC se mantendrá un registro actualizado de los equipos terminales homologados. <http://bit.ly/ETMHomologados>

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 55 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

12.18. ¿Hay alguna reglamentación particular para el tema de las bandas de 4G LTE y sus certificados de conformidad?

Actualmente hay un proyecto regulatorio en la CRC el cual busca incluir las normas técnicas relacionadas con la operación de terminales en las bandas de 4G LTE.

12.19. ¿Si el certificado de conformidad es emitido por un laboratorio que no está en la lista de la CRC este será rechazado?

Los certificados que sean emitidos por organismos que no se encuentren en los listados indicados deberán diligenciar una petición de aceptación a la CRC en forma escrita siempre y cuando las condiciones de éstos sean equiparables. Esta petición será validada por la CRC, quien decidirá si acepta o rechaza la solicitud.

12.20. ¿Qué documentos debo presentar para la Homologación de Equipos?

La homologación de equipos terminales es un proceso en el cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- estudia y, según el caso, da viabilidad a la operación de equipos terminales en las redes de telecomunicaciones en Colombia. En este proceso la CRC verifica que los equipos terminales cumplan con estándares internacionales sobre niveles de emisión radioeléctrica para un uso seguro por parte

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 56 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

del usuario, igualmente verifica que el equipo terminal tenga un adecuado funcionamiento e interacción con las redes de telefonía móvil del país.

Es importante que tengas presente que los operadores no pueden activar en sus redes equipos terminales que no hayan sido debidamente homologados por la CRC y que requieran de dicho trámite, por ejemplo, los teléfonos móviles. Si requieres más información sobre el trámite de homologación puedes consultar el siguiente enlace bit.ly/SolicitarHomologacion

12.21. ¿Cuánto se demora la obtención de un certificado de homologación?

Te informamos que, de acuerdo con la normatividad vigente, la CRC cuenta con diez (10) hábiles para dar respuesta a las solicitudes de homologación que sean presentadas a través del sistema de información dispuesto para tal fin.

Sin embargo, te aclaramos que en caso de que la solicitud de homologación no cumpla con los requisitos establecidos o se presenten dudas respecto a la documentación presentada, se requerirá complementación al solicitante, por lo que a partir de la entrega de nueva documentación se inicia un nuevo plazo de tiempo para atender la solicitud.

Finalmente, se debe tener en cuenta que la CRC podrá requerir una o varias complementaciones cuando lo considere pertinente, es por ello que es deseable que

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 57 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

el solicitante del trámite cumpla con todos los requisitos señalados en la normatividad y evite demoras asociadas a complementación de información.

12.22. ¿Qué normatividad exigen para vender equipos legales?

Las autorizaciones para la venta al público de equipos terminales móviles es otorgada por el MINTIC. En el siguiente <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-6449.html> puedes encontrar el procedimiento y requisitos documentales para obtener dicha autorización. Recuerda que debes tener los documentos que se mencionan en el Paso 1 y diligenciar el formulario que está disponible para descargar.

12.23. ¿Los Routers deben ser homologados?

Los equipos terminales de telecomunicaciones sujetos al proceso de homologación son los equipos terminales móviles. De igual forma te aclaramos que la instalación y uso de equipos terminales diferentes a los anteriormente mencionados se encuentran autorizadas de manera general. No obstante, los proveedores de los equipos que se conectan a la red bajo estas condiciones deben garantizar que los mismos no causen daño alguno a la red del Estado.

Si requieres más información sobre el trámite de homologación puedes consultar el siguiente enlace bit.ly/SolicitarHomologacion

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 58 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

12.24. ¿Debo homologar los GPS que usan tarjetas sim card?

Atendiendo tu consulta, realizada a través de nuestro asistente virtual, te informamos que el equipo que menciona a pesar de que usa tarjeta sim card no cuenta con la posibilidad de comunicación vía voz, por lo tanto, en el momento no son objeto de homologación por esta Comisión. Algunos dispositivos utilizan módulos GSM que, si tiene habilitada esta función, y que tienen interacción con la red, por tanto, el que debe surtir el trámite de homologación, en este caso particular el que requeriría la homologación es el módulo del dispositivo.

12.25. ¿Dónde encuentro información sobre la Comercialización de equipos? ¿Qué trámite debo tener en cuenta para la venta y comercialización de equipos?

Atendiendo su consulta con nuestro asistente virtual le informamos que la autorización para la venta y comercialización de equipos terminales es un trámite que maneja el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC, usted puede encontrar más información sobre este trámite en el siguiente <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-6449.html>

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 59 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

12.26. El operador bloqueo mi equipo porque otra persona lo reporto como robado, siendo yo el dueño. ¿Qué puedo hacer? ¿Puede mi operador bloquear mi equipo cuando otra persona que no es el dueño lo reporta como robado?

Te informamos que en caso de que tu equipo esté bloqueado por un reporte de hurto o extravío, que para el retiro de la base de datos negativa, todo equipo terminal móvil que haya sido reportado como hurtado o extraviado, podrá ser excluido previo recibo del reporte de recuperación del equipo, actividad que podrá realizar únicamente el Operador que incluyó el mismo en dicha base de datos, asegurándose que el usuario que realizó el reporte del equipo sea el único que puede solicitar su desbloqueo. https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm Art. 2.7.3.14.

Te aclaramos que solo el propietario del equipo puede realizar el registro del equipo y por tal razón es el único que puede solicitar el bloqueo de equipo. Debes demostrar que eres el propietario de equipo y el mismo que realizó el registro para que tu operador retire el IMEI de la base de datos negativa.

12.27. ¿Por qué mi equipo fue bloqueado si está en la lista de los homologados?

Ten presente que la homologación es un trámite que se realiza de manera genérica para una marca y modelo de equipo terminal o teléfono, por ello el hecho de que un equipo se encuentre homologado no implica ni garantiza que un equipo terminal

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 60 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

individualmente considerado cumpla a cabalidad con las características técnicas que exigen los estándares de industria, por ejemplo, con la programación de un código IMEI válido y único para el caso de los equipos terminales móviles, ya que bien pudieron ser modificados, remanufacturados o alterados, o su fabricante pudo producir nuevos lotes de equipos diferentes a aquellos en los que se verificó la homologación que no cumplen con los estándares correspondientes. Si un equipo de una determinada marca y modelo se ha homologado en Colombia, ya sea a solicitud de parte o de manera oficiosa por esta Entidad, es porque ha cumplido con todos los requisitos técnicos que exige el trámite conforme al Título VII de la Resolución CRC 5050 de 2016 y por tanto ha sido publicado en el listado del “Sistema Interactivo de Consulta de Terminales Homologados en Colombia”.

12.28. ¿Si mi celular no posee el código de FCC ID puedo homologarlo?

La CRC adoptó la norma técnica que certifica el código FCC ID, expedido por la Federal Communications Commission (FCC), como referente para la homologación teniendo en cuenta que dicha norma garantiza el correcto funcionamiento en la mayoría de bandas de frecuencias exactas que se utilizan en Colombia para los servicios móviles, lo anterior, debido a que Estados Unidos, al igual que Colombia, hace parte de la Región 2 establecida en el Reglamento de Radiocomunicaciones (tratado internacional esencial que rige la utilización del espectro de radiofrecuencias y las órbitas de satélite para las comunicaciones inalámbricas ubicuas) conforme la distribución global determinada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en este

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 61 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

instrumento internacional. En esta adopción la CRC además consideró que tradicionalmente la Federal Communications Commission, ha estado a la vanguardia en la adopción de normas relacionadas con esta materia.

Es por ello que certificados de conformidad como el CMIIT-ID (expedido por el Ministerio de Industria y Tecnologías de la Información de la República Popular China - MIIT), o el CE (Conformité Européenne o de Conformidad Europea), solamente garantizan y aseguran la correcta interacción de los equipos con las redes móviles de las otras Regiones UIT (1 y 3) del Reglamento de Radiocomunicaciones, regiones que mayoritariamente utilizan rangos y frecuencias de espectro diferentes a las de los operadores móviles nacionales por lo que, cuando se presenta este tipo de certificaciones dentro del trámite de homologación, la regulación vigente indica expresamente que el solicitante debe probar por escrito la equivalencia técnica entre el certificado con el que cuenta su celular y el del estándar adoptado en Colombia (Artículo 7.1.1.2.8 del Capítulo 1 del Título VII de la Resolución 5050 de 2016).

13. REGULADOR ÚNICO

13.1. ¿Como regulador único qué servicios regulará la CRC?

La Comisión de Regulación de Comunicaciones regulará los servicios de internet, telefonía, televisión y radio, así como los servicios postales de correo, mensajería expresa y giros postales.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 62 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

13.2. ¿Cómo estará compuesta la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en esta nueva etapa?

La CRC, como regulador único estará compuesta por dos sesiones, la de Contenidos Audiovisuales conformada por tres (3) comisionados, y la de Comunicaciones integrada por El Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (o su delegado) y cuatro (4) comisionados.

13.3. ¿Cuánto tiempo tomará adoptar la nueva estructura de la CRC?

La Ley previó que la Comisión de Regulación de Comunicaciones adoptará su nueva estructura y planta de personal para el ejercicio de sus funciones dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la Ley de Modernización del Sector TIC, plazo que podrá ser prorrogado hasta por seis (6) meses adicionales.

13.4. ¿Cuál será la misión de la CRC como regulador único?

La CRC es ahora el regulador único que tiene la misión de promover la competencia y diseñar las reglas que maximicen el bienestar social de los usuarios así como garantizar sus derechos respecto de la prestación de servicios de telefonía, internet, televisión radio, y los servicios postales.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 63 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Igualmente, la CRC deberá garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa y defender los intereses del televidente, y ejercer el control y vigilancia del cumplimiento de las normas relacionadas con los contenidos de televisión.

13.5. ¿Cuáles son los retos del regulador único?

Como Regulador Único la CRC tiene dos grandes retos: flexibilizar la regulación que permita más colombianos conectados y crear las condiciones para la modernización de la industria Postal y TIC, incluyendo los servicios de televisión.

13.6. ¿La Agenda regulatoria planteada por la CRC cambiará?

La agenda regulatoria se diversificará con la inclusión de proyectos para impulsar los servicios de televisión y radio.

13.7. ¿Cuáles son las funciones generales de la CRC como regulador único?

- Como regulador único la CRC se encargará de promover la competencia en los mercados, evitar el abuso de posición dominante y garantizar el pluralismo informativo, todo ello, desde la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones y postales, así como de los derechos de los televidentes.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 64 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Buscar que la prestación de los servicios de telefonía, internet, televisión y radio y servicios postales sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad.
- Trabajar en el diseño de una regulación que maximice el bienestar de los usuarios de los servicios a su cargo.

13.8. ¿Cuáles son las funciones de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales? ¿Qué funciones de la ANTV asumirá la CRC?

- La Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales será el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes.
- Seguir garantizando el pluralismo e imparcialidad informativa, trabajando en la construcción de una televisión donde quepamos todos sin importar la raza, religión, etnia, corriente política, etc.
- Diseñar regulación que prevenga y elimine conductas que atenten contra el pluralismo e imparcialidad informativa y los derechos de los televidentes.
- Vigilar y sancionar aquellas conductas que afecten el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 65 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Reglamentar y promover la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales.
- Fomentar el pluralismo informativo para garantizar la difusión, protección y defensa de los derechos de los televidentes.
- Continuar defendiendo los derechos de la familia y de los niños, sancionando a los operadores, concesionarios de espacios de televisión y contratistas de televisión nacional cuando violen las disposiciones constitucionales.
- Monitorear los contenidos audiovisuales para garantizar el cumplimiento de las normas y la protección de los derechos de los televidentes.
- Analizar a través de sondeos de opinión e investigaciones la evolución del sector de la televisión para el desarrollo de regulación eficiente que impulse su crecimiento.

13.9. ¿Cuáles son las funciones de la Sesión de Comisión de Comunicaciones?

- La Sesión de Comisión de Comunicaciones seguirá trabajando en la protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones para lo cual mantendrá actualizado el Régimen de Protección de acuerdo con la evolución del mercado y las nuevas dinámicas de consumo de los servicios.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 66 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Diseñar reglas que promuevan la libre y sana competencia entre los operadores de red y de servicios de telecomunicaciones.
- Establecer los parámetros de calidad de los servicios de telefonía, internet y televisión.
- Expedir toda la regulación para la interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales con el fin de permitir el curso de comunicaciones entre usuarios de diferentes operadores.
- Definir el régimen de acceso y uso de redes e infraestructura para el alquiler de las mismas entre operadores, la remuneración y los precios mayoristas.
- Definir las condiciones en las cuales se utilicen infraestructuras y redes de otros servicios en la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluyendo el de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades, así como del servicio de radiodifusión sonora, bajo un esquema de costos eficientes.
- Determinar estándares y certificados de homologación internacional y nacional de equipos y otros elementos técnicos indispensables para el establecimiento de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, aceptables en el país.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 67 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Resolver las controversias que se susciten entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, comprendidas dentro del marco de las funciones.
- Administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico.
- Emitir concepto sobre la legalidad de los contratos de los proveedores con los usuarios.
- Clasificar las modalidades del servicio público de televisión y regular sus condiciones de operación, en cuanto cubrimientos, configuración técnica, y calidad del servicio, y obligaciones con los usuarios.
- Regular franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización.
- Resolver recursos de apelación contra actos de cualquier autoridad que se refieran a la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.
- Determinar los criterios y niveles de calidad en términos de frecuencia, tiempo de entrega, sistema de reclamaciones para el sector postal, así como las tarifas de los servicios pertenecientes al Servicio Postal Universal.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 68 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Regular los aspectos técnicos y económicos relacionados con las diferentes clases de servicios postales, incluyendo aquellos comprendidos en el Servicio Postal Universal.
- Fijar indicadores y metas de calidad y eficiencia de los servicios postales, incluyendo los comprendidos dentro del Servicio Postal Universal.

13.10. ¿Qué sesión se encargará de regular el sector postal?

La Sesión de Comisión de Comunicaciones se encargará de diseñar la regulación para el sector postal.

13.11. ¿Los operadores de servicios de televisión tendrán que contribuir a la CRC?

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, operadores de servicios postales y del servicio de televisión y de radiodifusión sonora, sujetos a la regulación de la CRC, deben contribuir a la Comisión.

Antes de la firma de la ley, los operadores del servicio de televisión lo hacían directamente al Fondo para el Desarrollo de la Televisión y los Contenidos a cargo de

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 69 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

la ANTV (hoy en liquidación), quien transfería a la CRC el equivalente a la contribución con el fin de recuperar los costos del servicio de las actividades de regulación.

Para el caso de los servicios de televisión abierta radiodifundida prestados por aquellos operadores que permanezcan en el régimen de transición en materia de habilitación, y de radiodifusión sonora, será el Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quien recibirá y transferirá a la CRC el valor equivalente a la contribución anual.

13.12. ¿Cuándo los operadores de servicios de televisión abierta radiodifundida deberán contribuir directamente a la CRC?

Cuando un operador de servicios de televisión abierta radiodifundida abandone el régimen de transición en materia de habilitación y se acoja al régimen de habilitación general, deberá declarar y pagar directamente la contribución a la CRC, de acuerdo con lo previsto en el artículo 24 de la ley 1341 de 2009, modificado por la Ley de modernización.

13.13. ¿Cómo se liquida la contribución anual a la CRC?

La contribución anual se liquidará sobre los ingresos brutos, que obtengan en el año anterior a aquel al que corresponda la contribución, por la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, excluyendo terminales, o por la prestación de servicios postales, y cuya tarifa, que será fijada para cada año por la propia Comisión.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 70 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

13.14. ¿Pagar la contribución es obligatorio?

Sí, y el incumplimiento de las obligaciones de contribución acarreará sanciones, intereses, fiscalización y cobro coactivo, como lo establece el Estatuto Tributario para el impuesto sobre la renta y complementarios.

13.15. ¿Quiénes están exentos de pagar contribución?

- Los operadores públicos del servicio de televisión.
- El Operador Postal Oficial, respecto de los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal.
- Los operadores del servicio de televisión comunitaria se exceptúan del pago de la contribución anual a la CRC durante los cinco (5) años siguientes a la entrada en vigencia de la Ley que moderniza el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones –TIC.

13.16. ¿La CRC dará respuesta a los requerimientos y consultas sobre los contenidos en televisión?

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 71 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

- Como Regulador Único, la CRC protegerá los derechos de los televidentes y será la encargada de gestionar, tramitar y responder las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias sobre los contenidos emitidos en televisión abierta nacional y regional.
- Los canales de atención al cliente dispuestos por la CRC para la recepción de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias son:

Página web: www.crcom.gov.co

correo atencioncliente@crcom.gov.co

Teléfono Bogotá: +57-1-319-8300

Línea Nacional: +57-01-8000-919278

Twitter: @CRCTeResponde y Facebook: Comisión de Regulación de Comunicaciones

13.17. ¿La CRC administrará los espacios institucionales y mensajes cívicos?

La CRC se encargará de recibir, evaluar, gestionar, tramitar y autorizar la emisión de mensajes institucionales y códigos cívicos. Las solicitudes se recibirán a través del correo electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co

13.18. ¿El proceso y trámite para solicitar la aprobación de mensajes institucionales y códigos cívicos cambia?

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 72 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Los requisitos para la difusión de mensajes institucionales y códigos cívicos son los mismos y se enmarcan en lo dispuesto en el Acuerdo CNTV 02 de 2011.

A efectos de facilitar este proceso la CRC emitió la Circular No. 124 de 2019 con los pasos a seguir para el trámite de las solicitudes tendientes a la radiodifusión de esta clase de mensajes las cuales ahora se recibirán a través del correo electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co.

14. ESPACIOS INSTITUCIONALES Y MENSAJES CÍVICOS

14.1. ¿Qué es un espacio institucional?

Los Espacios Institucionales son aquellos reservados en todos los canales de televisión abierta para la radiodifusión de contenidos realizados por entidades del Estado, o cuya producción haya sido contratada por estas con terceros, que tengan como propósito informar a la ciudadanía acerca del ejercicio propio de sus funciones, y destinados a la promoción de la unidad familiar, el civismo, la educación, los derechos humanos, la cultura y, en general, orientados a la divulgación de los fines y principios del Estado.

14.2. ¿Qué es un mensaje cívico?

Los Mensajes Cívicos son aquellos a través de los cuales entidades estatales o entidades sin ánimo de lucro, divulgan campañas sociales de interés público para beneficio de la comunidad.

14.3. ¿Quién puede solicitar un espacio institucional?

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 73 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Los espacios institucionales son asignados únicamente a las entidades del Estado, Ministerios, Entidades Adscritas, Gobernaciones, Organismos de Control y Corporaciones Regionales.

14.4. ¿Quién puede solicitar un mensaje cívico?

Los mensajes cívicos pueden ser solicitados por cualquier entidad sin ánimo de lucro, como fundaciones, org o entidades públicas de orden territorial como alcaldías.

14.5. ¿Cuáles son los requisitos para solicitar una espacio institucional?

- a) Solicitud suscrita por el Representante Legal de la entidad y dirigida a la Dirección Ejecutiva de la CRC, indicando el objeto de la misma, la referencia del video, la vigencia, el tiempo de duración y el correo electrónico de la persona responsable.
- b) Aval de presidencia, únicamente para el caso de entidades de la Rama Ejecutiva del poder público.
- c) Certificar que la Entidad no cuenta dentro de su presupuesto con recursos para pautar o hacer publicidad en televisión.
- d) Certificar que en el mensaje no aparecen funcionarios públicos ni en audio, ni en video.
- e) Incluir algún sistema que garantice a la población con discapacidad auditiva, el acceso al contenido del Espacio Institucional (Closed Captioning, Subtitulación o Lengua de Señas Colombiana).
- f) Material audiovisual en formato .wmv. El tiempo de duración del material audiovisual, en segundos, debe estar determinado en múltiplos de cinco (5), por ejemplo: 20, 25, 30 o 60 segundos máximos, incluida la colilla de la CRC de tres (3) segundos. La "colilla" de la CRC se insertará al final de las piezas audiovisuales de las entidades solicitantes

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 74 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

sin excepción.

- g) No utilizar ninguna forma de comercialización
- h) No presentar las actuaciones de entidades públicas como obra personal de sus gestores.
- i) Sólo podrá incluir logos diferentes al de la entidad, si se trata de logos de entidades estatales o de organismos multilaterales que hayan participado en la generación del proyecto, programa o campaña difundida a través del espacio institucional.

14.6. ¿Cuáles son los requisitos para solicitar un mensaje cívico?

- a) Solicitud suscrita por el Representante Legal de la entidad y dirigida a la Dirección Ejecutiva de la CRC, indicando el objeto de la misma, la referencia del video, la vigencia, el tiempo de duración y el correo electrónico de la persona responsable.
- b) Aval de presidencia, únicamente para el caso de entidades de la Rama Ejecutiva del poder público.
- c) Certificar que la Entidad no cuenta dentro de su presupuesto con recursos para pautar o hacer publicidad en televisión.
- d) Certificar que en el mensaje no aparecen funcionarios públicos ni en audio, ni en video.
- e) Incluir algún sistema que garantice a la población con discapacidad auditiva, el acceso al contenido del Espacio Institucional (Closed Captioning, Subtitulación o Lengua de Señas Colombiana).
- f) No incluir publicidad.
- g) No presentar las actuaciones de entidades públicas como obra personal de sus gestores.
- h) No realizar proselitismo político o religioso.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 75 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Para el caso de los mensajes cívicos, los videos no deben llevar la “colilla” de la CRC.

14.7. ¿A través de qué canales puedo solicitar el espacios institucional o mensaje cívico?

La autorización de Espacios institucionales o mensajes cívicos puede solicitarse a través del correo electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co o radicando en físico en nuestras instalaciones ubicadas en la Cra. 59ª Bis No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9.

14.8. ¿Una vez aprobado el espacio institucional se emite el contenido en canales de televisión?

Además de solicitar la autorización del espacio institucional la Entidad solicitante debe adelantar el trámite de codificación del material audiovisual ante el Centro de Emisión de Radio Televisión Nacional de Colombia -RTVC- y el Consorcio de Canales Nacionales Privados -CCNP, allegando una copia del video con la carta de aprobación y los respectivos formatos, remitidos con la autorización por parte de la CRC.

Una vez codificado el material, RTVC y el CCNP entregaran vía correo electrónico a la CRC los códigos para que puedan ser incluidos en el respectivo Plan de Emisión. Para que dichos códigos sean incluidos en los planes de emisión de la siguiente semana, estos deben ser entregados a la **CRC** a más tardar los días jueves al mediodía (12:00 p.m.).

Una vez se hayan aprobados los Espacios Institucionales, la entidad solicitante deberá subir al FTP de la CRC, **de acuerdo a las indicaciones dadas en el correo el que se remite la**

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 76 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

autorización, el material para ser enviado a los canales regionales, locales y nacionales públicos.

Finalmente, la **CRC** se encarga, con los códigos enviados por RTVC y el CNNP antes del jueves al mediodía (12:00 p.m.), de elaborar los Planes de Emisión y remitirlos a los canales indicando las rutas FTP para la descarga del material por parte de los canales regionales, locales y nacionales públicos.

14.9. ¿En qué consiste la codificación del material audiovisual?

La codificación del material audiovisual autorizado tanto como espacio institucional como mensaje cívico, es un requisito indispensable para la emisión del contenido. Consiste en la asignación de un código al material, una vez cumpla con las condiciones de calidad exigidas por los canales, para su identificación.

Para la codificación del material la Entidad debe adelantar el respectivo trámite ante el Centro de Emisión de Radio Televisión Nacional de Colombia -RTVC- y el Consorcio de Canales Nacionales Privados -CCNP, allegando una copia del video con la carta de aprobación y los respectivos formatos, remitidos con la autorización por parte de la CRC.

En este trámite la CRC no tiene injerencia alguna por lo que las Entidades son las responsables de la codificación de sus contenidos.

14.10. ¿En qué canales de televisión son emitidos los espacios institucionales?

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 77 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

Los espacios institucionales serán emitidos a través de los operadores de televisión abierta, de canales privados nacionales, canales públicos nacionales, regionales y locales, de acuerdo con la autorización emitida por la CRC.

14.11. ¿Los espacios institucionales son de obligatoria difusión por parte de los canales de televisión abierta?

Si, los espacios institucionales aprobados a las entidades comprenden la emisión de los contenidos dentro de los espacios reservados por la normatividad para tal fin.

14.12. ¿Los mensajes cívicos son de obligatoria difusión por parte de los canales de televisión abierta?

No, es decisión de cada canal divulgar los contenidos aprobados como mensajes cívicos por la CRC. Cuando el canal de televisión accede a su emisión, este es libre de escoger la fecha y hora para hacerlo.

14.13. ¿En qué horarios deben ser emitidos los espacios institucionales aprobados por la CRC?

La radiodifusión de Espacios Institucionales se realiza durante los tiempos diarios reservados conforme a la normatividad vigente, de cinco (5) minutos en el horarios "late" (entre las 12:00 m. y las 6:00 p.m.) y de diez (10) minutos en el horario "prime" (entre las 7:00 y las 10:00 p.m.) de lunes a domingo, de acuerdo a los planes de emisión remitidos por la CRC a los canales privados nacionales, públicos nacionales, regionales y locales.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 78 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			

14.14. ¿Cuáles son los espacios institucionales especiales y en qué horario se emiten?

Los Espacios Institucionales Especiales son aquellos asignados a Partidos Políticos, Asociaciones de Consumidores y al Instituto de Bienestar Familiar -ICBF. Para dichos espacios hay una reserva de cinco (5) minutos y treinta (30) segundos en la franja comprendida entre las 7:00 p.m. y las 10:00 p.m. de lunes a viernes, estimados dentro de los diez minutos reservados por la normatividad para la emisión de espacios institucionales.

14.15. ¿Cómo puedo consultar las fechas y horarios en que será emitido el espacio institucional de mi Entidad?

La Entidad solicitante podrá acceder a los planes de emisión en los cuales se incluyó su código enviando una solicitud escrita a través del correo electrónico: atencioncliente@crcom.gov.co.

Preguntas frecuentes	Cód. Proyecto: 0000-0-00	Página 79 de 79	
	Actualizado: 2020	Revisado por: Relacionamiento con Agentes	Revisión No. 6
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 5/11/2019			