



RESOLUCIÓN 5197 DE 2017

(Agosto 30)

Por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, y

CONSIDERANDO:

Que corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos¹.

Que atendiendo a la competencia que le fue asignada a la CRC por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012, “*por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones*”, se entiende que las facultades de la CRC previstas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 se predicán del servicio de televisión. Es por esto que la facultad de la CRC se extiende a la regulación de los derechos de los usuarios del servicio de televisión, y dentro de este, del servicio de televisión por suscripción, salvo en lo que tiene relación con los derechos de los televidentes que se deriven de las materias del literal c) del artículo 5° de la Ley 182 de 1995, exceptuadas por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012.

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información, y atendiendo a dichas facultades, fue expedida la Resolución CRC 5111 de 2017, “*por la cual se establece el Régimen de protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*”, la cual entra en vigencia el 1° de septiembre de 2017.

Que posterior a la expedición de la Resolución CRC [5111](#) de 2017, se generaron espacios de reunión con diferentes operadores a efectos de resolver algunas inquietudes respecto de dicha norma y socializar su contenido. En dichas reuniones y en comunicaciones² allegadas a esta Entidad, los operadores, la Asociación para la Industria Móvil de Colombia (Asomóvil) y la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco), presentaron algunos comentarios y observaciones con miras a tener claridad en la manera de implementar y dar cumplimiento al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Que con ocasión de algunas de las observaciones presentadas, la CRC evidenció la conveniencia de adelantar modificaciones al Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, puntualmente respecto al alcance de las siguientes temáticas:

- i) Activación, desactivación, modificación o ampliación del tiempo o límite de gasto del servicio de Roaming Internacional;
- ii) Cláusula “Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)” del Contrato único de prestación de servicios móviles y del documento de Condiciones generales del servicio prepago;
- iii) Cláusula “Larga Distancia” del Contrato único de prestación de servicios móviles;
- iv) Indicador de satisfacción en la atención al usuario.

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo [2.2.13.3.2](#) del Decreto 1078 de 2015, publicó el 4 de julio de 2017 el proyecto regulatorio “*Por la cual se modifican algunas disposiciones del Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones*” junto con su respectivo documento soporte. Frente a lo cual se recibieron comentarios hasta el 18 de julio de 2017.

Que una vez diligenciado el cuestionario “Evaluación de la incidencia sobre la libre competencia de los proyectos de actos administrativos expedidos con fines regulatorios” y al resultar la totalidad del conjunto de respuestas negativas, se considera que el presente acto administrativo no plantea una restricción indebida a la libre competencia, por lo cual, atendiendo al numeral 1 del artículo 6° del Decreto 2987 de 2010 expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, este acto administrativo no debe ser remitido a la Superintendencia de Industria y Comercio para surtir la respectiva evaluación de una posible incidencia en la libre competencia.

Que una vez atendidas las observaciones recibidas durante todo el proceso de discusión del presente proyecto, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y fue aprobado

mediante Acta número 1108 del 4 de agosto de 2017, y posteriormente presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el 24 de agosto de 2017, según consta en el Acta número 354.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°. Modificar el literal h) del numeral 2.1.20.1.1 del artículo 2.1.20.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1° de septiembre de 2017. Este literal quedará de la siguiente manera:

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

Artículo 2°. Modificar el numeral 2.1.20.1.2 del artículo 2.1.20.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1° de septiembre de 2017. Este numeral quedará de la siguiente manera:

*“**Activación del servicio.** El servicio de Roaming Internacional solo será activado si el usuario lo ha solicitado de manera previa y expresa a través de cualquiera de los medios de atención al usuario. En el momento de la activación del servicio el usuario podrá elegir:*

a) Si desea que el servicio le sea activado de manera permanente, es decir, que puede hacer uso de este de manera automática cada vez que salga del país, o si prefiere activarlo cada vez que así lo requiera.

b) Un límite de tiempo para que dure activo el servicio y/o un límite de gasto del servicio de datos en dinero.

Si el usuario elige un límite de gasto del servicio de datos en dinero, eligiendo así el precio máximo a pagar, puede escoger un plan con una tarifa fija por un período de tiempo (día, semana, etc.), o un plan con un consumo máximo de datos.

El servicio será desactivado cuando se cumpla el límite de tiempo o el límite de gasto elegido por el usuario, lo que ocurra primero, sin que deba presentar solicitud alguna ante el operador.

El usuario podrá activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo o límite de gasto, desde el exterior a través de mecanismos gratuitos de atención al cliente a través del propio terminal del usuario, como mínimo línea telefónica gratuita o marcación de código USSD.”

Artículo 3°. Modificar el numeral 1 de la cláusula denominada “Cómo comunicarse con nosotros (medios de atención)”, la cual se encuentra contenida en el Modelo 1 “Contrato único de prestación de servicios móviles” y en el Modelo 2 “Condiciones generales del servicio prepago”, del Formato 2.3.1, del Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por el artículo 4° de la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1° de septiembre de 2017. Este numeral quedará de la siguiente manera:

“Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas”.

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

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

Artículo 5°. Modificar el numeral 2.1.25.7.4 del artículo 2.1.25.7 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1° de septiembre de 2017. Este numeral quedará de la siguiente manera:

“Indicador de satisfacción al usuario.

Los operadores deberán implementar, medir, y remitir a la CRC en las condiciones descritas en el literal c) del Formato 4.4 del Anexo 1 de la Resolución CRC 5076 de 2016, los resultados de la medición del indicador de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con la certificación de un auditor externo. La medición debe realizarse sobre una muestra estadísticamente representativa, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%.

Esta medición se hará dentro de las 24 horas siguientes a que el usuario haya recibido la atención, preguntando al mismo ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la atención recibida en este medio de atención? La calificación debe tener una escala de 1 a 5, donde 1 es “muy insatisfecho” y 5 “muy satisfecho”.

Una vez dada la calificación, el cálculo del indicador a reportar, corresponde a:

CALIFICACIÓN	1	2	3	4	5
---------------------	----------	----------	----------	----------	----------

<i>Identificación</i>	<i>Muy Insatisfecho</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Ni insatisfecho ni satisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>
-----------------------	-----------------------------	---------------------	--	-------------------	---------------------------

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

Artículo 6°. Vigencia y derogatoria. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a los 30 días del mes de agosto del año 2017

El Presidente

Germán Enrique Bacca Medina

El Director Ejecutivo

Germán Darío Arias Pimienta

NOTAS DE PIE DE PÁGINA

¹ Ley 1341 de 2009, numeral 1 del artículo 22 y artículo 53.

² Radicadas internamente bajo los números: 201730678, 201731284 y 201731429.