

## Proyecto de Resolución

Borrador

*“Por la cual se modifican los artículos 7, 16, 44, 55 y 75 de la Resolución CRT 1732 de 2007, se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 y se deroga el artículo 92 de la Resolución CRT 1732 de 2007”*

### LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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

#### CONSIDERANDO

Que mediante Resolución CRT 1732 de 2007, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) hoy Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, como resultado de los estudios adelantados en el marco del proyecto de *“Modificación al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”*.

Que esta Comisión considerando los cambios presentados en el sector y las exigencias de los usuarios, en procura de una constante actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, ha efectuado las siguientes modificaciones a la Resolución CRT 1732 de 2007: Resoluciones CRT 1764 de 2007<sup>1</sup>, CRT 1812 de 2008<sup>2</sup>, CRT 1890 de 2008<sup>3</sup>, CRT 1940 de 2008<sup>4</sup>, CRT 2015 de 2008<sup>5</sup>, CRT 2029 de 2008<sup>6</sup>, CRT 2107 de 2009<sup>7</sup>, CRC 2209 de 2009<sup>8</sup>, CRC 2229 de 2009<sup>9</sup>, CRC 2258 de 2009<sup>10</sup>, CRC 2554 de 2010<sup>11</sup>.

Que con la promulgación de la Ley 1341 de 2009, se definieron los principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, se creó la Agencia Nacional del Espectro y se dictaron otras disposiciones.

Que con el propósito de reglamentar la Ley 1341 citada, en lo que a la organización y funcionamiento de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se refiere, el Gobierno Nacional

<sup>1</sup> *“Por la cual se modifica la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

<sup>2</sup> *“Por la cual se modifica el artículo 111 de la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

<sup>3</sup> *“Por la cual se deroga el Anexo 3 de la Resolución CRT 087 de 1997, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

<sup>4</sup> *“Por la cual se expide el Régimen Unificado de Reporte de Información de los operadores de telecomunicaciones a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones”.*

<sup>5</sup> *“Por la cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

<sup>6</sup> *“Por la cual se modifican los artículos 8.4, 41 y 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

<sup>7</sup> *“Por la cual se modifica el artículo 24 de la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

<sup>8</sup> *“Por la cual se precisan algunas disposiciones regulatorias relativas al Reporte de Información de los actuales prestadores de servicios de TPBC y TMR”.*

<sup>9</sup> *“Por lo cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007”.*

<sup>10</sup> *“Por la cual se modifican los artículos 22 y 23 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y los artículos 1.8 y 2.4 de la Resolución CRT 1740 de 2007”.*

<sup>11</sup> *“Por la cual se modifican los artículos 1°, 78, 79 y 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008”.*

expidió el Decreto 2888 de 2009, señalando en el inciso 3° de su artículo 1° que los actos administrativos de carácter general expedidos por esta Comisión, con fundamento en las funciones que le fueron asignadas en normas anteriores a la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, continúan vigentes. En este sentido, el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios expedido con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley mencionada, se encuentra vigente, salvo aquellas disposiciones que como efecto de la promulgación de la Ley 1341 de 2009 perdieron su fuerza ejecutoria, desde la entrada en vigencia de dicha Ley, tal y como esta Comisión lo reconoció mediante Resolución CRC 2554 de 2010 *"Por la cual se modifican los artículos 1°, 78, 79 y 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008"*.

Que la Ley 1341 de 2009 estableció el marco normativo de protección al usuario de servicios de comunicaciones, el cual consagra la protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, así como disposiciones en materia de derechos y obligaciones de dichos usuarios. Por su parte, señaló que a esta Comisión corresponde la función de expedir regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de servicios de comunicaciones y, que el régimen jurídico de protección al usuario de los mencionados servicios será el dispuesto por la CRC, de conformidad con lo establecido en el numeral 1° del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 mencionada, respectivamente.

Que en su artículo 73, la Ley 1341 de 2009 estableció que a las telecomunicaciones y a las empresas que prestan los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada, Telefonía Local Móvil en el sector rural y Larga Distancia, no les será aplicable la Ley 142 de 1994 respecto de estos servicios, salvo lo establecido en los artículos 4, 17, 24, 41, 42 y 43 de la citada Ley 142.

Que de conformidad con los estudios de la CRC, en el marco de la segunda fase del proyecto regulatorio de revisión integral del régimen protección de los derechos de los usuarios frente a la Ley 1341 de 2009, esta Comisión identificó la necesidad de revisar cuatro aspectos regulatorios que ameritaron un análisis prioritario y expedito: cláusula de permanencia mínima, transferencia de saldos, mecanismos obligatorios de que deben disponer permanentemente los proveedores de redes y servicios, a través de los cuales puedan los usuarios presentar sus Peticiones, Quejas y Recursos –PQRs-, y facturación respecto de los consumos asociados a terceros proveedores de redes y servicios.

Que al efectuar una revisión jurídica sobre las reglas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, la transferencia de saldos, los mecanismos para la presentación de PQRs y la facturación de consumos asociados a terceros proveedores de redes y servicios, esta Comisión encontró pertinente modificar, mediante el presente acto administrativo, únicamente los artículos 7 (se ajusta el término de la definición correspondiente al periodo de facturación), 16, 44, 55 y 75 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

Que el artículo 16 de la Resolución CRT 1732 de 2007 dispone las condiciones para el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima, valores a pagar por la terminación anticipada y prórrogas automáticas, entre las cuales, contempla como únicas causales que originan dichas cláusulas: el financiamiento o subsidio del cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o cuando se incluyan tarifas especiales.

Que a partir de la revisión de las causales en comento, la CRC identificó la inaplicabilidad práctica de la causal asociada al financiamiento o subsidio del cargo por conexión, identificada luego de la

revisión de algunos modelos de contratos de servicios de proveedores<sup>12</sup> de redes y servicios con sus usuarios, donde no se evidencia que se discrimine el monto a financiar o subsidiar por concepto de cargo por conexión en forma clara y separada, o no hacen referencia al cargo por conexión. Adicionalmente el cargo por conexión corresponde a un concepto propio de la Ley 142 de 1994, la cual por expresa disposición de la Ley 1341 de 2009 no tiene aplicación en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, salvo las excepciones dispuestas en el artículo 73 de la Ley 1341 citada. Por lo anterior, la CRC considera pertinente eliminar el financiamiento o subsidio del cargo por conexión como causal para el establecimiento de la cláusula de permanencia mínima.

Que en cuanto a los valores por terminación anticipada se refiere, los cuales se encuentran directamente asociados al monto del subsidio o financiación de los equipos terminales u otros equipos necesarios para la prestación del servicio, o la fijación de tarifas especiales, la CRC encontró pertinente fortalecer los deberes de información por parte de los proveedores de redes y servicios hacia los potenciales suscriptores, suscriptores y/o usuarios, esto es, la cual debe darse tanto en el momento de la oferta, como en el de la suscripción y durante la ejecución del contrato. Así las cosas, el proveedor debe brindar en forma clara, veraz, suficiente y comprobable, toda la información asociada a las condiciones y valores relativos al subsidio o financiación de equipos o tarifas especiales, así como también debe suministrar información sobre las condiciones en que operarán los valores a pagar por terminación anticipada.

Que en atención a lo anterior, en cuanto a las cláusulas de permanencia mínima que surgen con ocasión del subsidio o financiación de equipos terminales, el deber de información comprenderá el detalle específico que deba establecerse tanto en la oferta como en el contrato, e información que se suministre a través de los mecanismos de atención al usuario, que conforme a la regulación debe disponer el proveedor de redes y servicios. Así, el valor asociado a la cláusula de permanencia mínima debe discriminar los factores que lo comprenden en todo tiempo, incluido el momento de la oferta, durante la vigencia del contrato. Adicionalmente, deben reflejar la disminución que pueda haber en el mismo, una vez se termine de pagar el valor o monto subsidiado o financiado.

Que en cuanto a las cláusulas de permanencia mínima, que se originan con ocasión de la fijación de tarifas especiales, la CRC considera igualmente que el deber de información debe ser riguroso en cuanto que tanto en el momento de la oferta como en el momento de la suscripción del contrato, y toda la información que se suministre a través de los medios de atención al usuario de que obligatoriamente debe disponer el proveedor de redes y servicios, debe contener en forma clara, veraz, suficiente y comprobable el valor del descuento aplicado al plan, sea este en pesos, porcentajes o unidades de consumo frente a las condiciones del plan sin cláusula de permanencia mínima, de manera que el potencial suscriptor, suscriptor y/o usuario, puedan tomar una decisión lo suficientemente informada con pleno conocimiento del ahorro que representa para él el optar por un contrato con cláusula de permanencia mínima o no, en cuanto que el descuento sea significativo e importante para el usuario en cada caso concreto.

Que teniendo en cuenta lo anterior, se procede con el ajuste del artículo 16 de la Resolución CRT 1732 de 2007, teniendo en cuenta para ello los criterios exigidos por el numeral 2 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, en el sentido indicado.

Que respecto del periodo mínimo de conservación del plan dispuesto en el artículo 92 de la Resolución CRT 1732 de 2007, dicha figura es aplicable únicamente a los usuarios de servicios de

---

<sup>12</sup> COMCEL S.A., COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A. E.S.P., TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. y UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

TPBCL y TPBCL, razón por la cual no encontrando motivación alguna para mantener en la regulación actual, reglas diferencias en un ambiente de convergencia de redes y servicios, la CRC considera pertinente derogar el artículo en comento.

Que el derecho a la transferencia de saldos dispuesto en el artículo 55 de la Resolución CRT 1732 de 2007, aplica únicamente para los servicios prestados bajo la modalidad de prepago, siendo claro que dicha obligación en cabeza de los proveedores opera únicamente sobre tarjetas aún vigentes, respecto de una nueva tarjeta adquirida por el usuario, mediante el reemplazo de tarjetas, activación a través de un sistema de audio-respuesta o por cualquier otro medio idóneo, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario. Frente a lo cual, esta Comisión considera que el usuario encontrándose limitado al tiempo de la vigencia que libremente determina su proveedor conforme a lo dispuesto en el artículo 54 de la Resolución CRT 1732 de 2007, corre el riesgo de perder la posibilidad de transferir sus saldos no consumidos al vencimiento de la vigencia de su tarjeta a la nueva recarga.

Que de acuerdo con lo anteriormente expuesto, la CRC considere favorable al usuario establecer un periodo adicional que habilite la transferencia de saldos no consumidos, proporcionando una mayor flexibilidad a los usuarios en especial los de bajos ingresos. Así mismo, la CRC considera oportuno en vez de referirse a la adquisición de una nueva tarjeta y activación a través de sistemas de audio-respuesta, hacer referencia en forma más general a la nueva recarga que efectúe el usuario, a través de mecanismos impresos, tecnológicos o electrónicos, los cuales abarcan todas las posibilidades del sector.

Que la implementación de la medida inmediatamente indicada, puede implicar respecto de algunos proveedores<sup>13</sup> de redes y servicios, realizar algunos ajustes de índole operativo sobre sus plataformas prepago, motivo por el cual la CRC considera oportuno otorgar un plazo de implementación especial en relación con la vigencia de dicha medida regulatoria.

Que en cuanto a los mecanismos de recepción, atención, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas y Recursos –PQRs-, actualmente, en virtud de los artículos 75 y 76 de la Resolución CRT 1732 de 2007, los operadores deben disponer de oficinas de atención y líneas gratuitas de atención al usuario, respectivamente. Así mismo, el artículo 72 de la Resolución CRT 1732 citada, contempla la posibilidad de que los usuarios presenten PQRs mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los operadores.

Que teniendo en cuenta lo anterior, es claro que actualmente el derecho de los usuarios a presentar PQRs a través de medios tecnológicos y electrónicos, depende de la voluntad de los operadores, quienes pueden elegir entre disponer de dichos mecanismos o no. Es así como, con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, con sujeción al principio orientador de la priorización del acceso y uso de las TICs previsto en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, en un ambiente de convergencia tecnológica, de redes y servicios, la CRC en aras de promover el uso de las TIC, identifica la necesidad de establecer la obligatoriedad de que los proveedores de redes y servicios dispongan permanentemente de mecanismos tecnológicos y electrónicos, al menos contando con una opción en el sitio Web de cada operador para presentar PQRs y como mínimo la habilitación en la página de una red social, mediante los cuales sea posible la presentación de las PQRs por parte de sus usuarios, de acuerdo con los términos que fija el presente acto administrativo, en concordancia además con lo dispuesto en la Ley 962 de 2005, el Código de Procedimiento Civil, el Código Contencioso Administrativo y, con arreglo a las normas

---

<sup>13</sup> COMCEL S.A. Y TELEFÓNICA MÓVILES COLOMBIA S.A.

que protegen la confidencialidad y privacidad de los datos personales, en especial, Ley 1266 de 2008.

Que la CRC considera pertinente reiterar a los proveedores de redes y servicios lo previsto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, estableciendo en el trámite de PQRs dispuesto en la regulación, la obligación que tienen los proveedores de atender integralmente las PQRs que se deriven de traslados del Gobierno Nacional presentadas a través de cualquier medio tecnológico o electrónico, como pueden ser las redes sociales destinadas para tal efecto por entidades gubernamentales, como es el caso de la iniciativa “Cuénteles al Ministro” localizada en una red social.

Que mediante comunicación radicada bajo el número de radicación interna 201032460 del 2 de junio de 2010, ANDESCO solicitó a la CRC la revisión del periodo de facturación previsto en los artículos 7 y 44 de la Resolución CRT 1732 de 2007, ya que actualmente los proveedores de redes y servicios locales presentan dificultad para facturar en dicho plazo el total del consumo de un determinado periodo de facturación, debido a los procesos de verificación de información asociada al plan de numeración, tarificación, control de calidad, gestión de inconsistencias y entrega de las respectivas cintas, los cuales además dependen de los ciclos de facturación entre proveedores. Todo lo cual implica que la información correspondiente al total de consumos de un periodo de facturación, especialmente la proveniente de terceros proveedores que es facturada por los proveedores de acceso, no alcanza a ser facturada en el periodo siguiente tal y como lo indica la regulación vigente.

Que los artículos 7 y 44 de la Resolución CRT 1732 de 2007, prevén que el periodo de facturación no podrá ser superior a dos (2) meses, no obstante en la práctica de la realidad del sector, se ha evidenciado que los proveedores de redes y servicios han establecido periodos de un mes, situación que en efecto es más favorable al usuario de servicios de comunicaciones. De acuerdo con lo anterior, se encuentra oportuno, en aras de ajustar la regulación a la realidad de la dinámica de los mercados, modificar el periodo de facturación a un mes.

Que teniendo en cuenta la situación planteada por ANDESCO, esta Comisión encuentra pertinente establecer una regla especial para la facturación asociada a los consumos de terceros operadores, mediante la cual, el operador local pueda facturar dentro de los siguientes tres periodos de facturación aquellos consumos de terceros operadores, con los cuales no haya compatibilidad entre los ciclos de facturación del operador local y del tercer operador. En consecuencia, se procede al ajuste del artículo 44 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas allegadas, el cual fue aprobado por el Comité de Comisionados según consta en el Acta No. del XX de XXXX de 2010.

En virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

**Artículo 1.** Modificar el artículo 7 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

**“ARTÍCULO 7.** Para efectos de la interpretación y aplicación de la presente resolución, se adoptan las siguientes definiciones:

... ( )...

**Período de facturación:** Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios, correspondiente a un (1) mes, para que el usuario conozca la periodicidad con la cual se facturarán los servicios consumidos durante dicho lapso.

... ( )...”.

**Artículo 2.** Modificar el artículo 16 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

**“ARTÍCULO 16. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS.** Las estipulaciones relacionadas con valores a pagar por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, sólo serán aplicables cuando medie aceptación escrita del suscriptor y sean extendidas en documento aparte.

*Las cláusulas de permanencia mínima podrán ser pactadas únicamente cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien equipos terminales u otros equipos de usuario requeridos para el uso del servicio contratado, o cuando se incluyan tarifas especiales, y se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El período de permanencia mínima nunca podrá ser superior a un año, salvo lo previsto en el parágrafo del presente artículo.*

*El monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio de los equipos, o al descuento sustancial por tarifas especiales, que generó la cláusula de permanencia mínima.*

*En cualquier momento, incluido el momento de la generación de la oferta de prestación de servicios al potencial suscriptor, a través de los mecanismos de atención al usuario de que obligatoriamente debe disponer el operador, debe suministrarse en forma clara, veraz, suficiente y comprobable, toda la información asociada a las condiciones en que opera la cláusula de permanencia mínima, especialmente en lo que a los valores se refiere.*

*Así mismo, deberá preverse expresamente en el documento antes mencionado la suma subsidiada o financiada, o aquella correspondiente al descuento sustancial que hace especial la tarifa ofrecida y la forma en que operarán los pagos asociados a la terminación anticipada durante el período de permanencia mínima. En cuanto a la tarifa especial, tanto en la oferta como en el contrato, deberá indicarse en forma separada y discriminada el descuento aplicado al plan, sea este en pesos, porcentajes o unidades de consumo frente a las condiciones del plan sin cláusula de permanencia, de manera que para el usuario sea claro el ahorro sustancial del cual se beneficia.*

*Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados, pero el suscriptor no estará sujeto a la permanencia mínima inicialmente convenida, por lo que tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que durante dicho período se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima en aplicación de lo previsto en el párrafo del presente artículo.*

**PARÁGRAFO.** *Para el caso en que el operador financie o subsidie un nuevo terminal, las partes podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima, en los términos y condiciones del presente artículo”.*

**Artículo 3.** Modificar el artículo 55 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

**“ARTÍCULO 55. TRANSFERENCIA DE SALDOS.** *Los operadores deben transferir los saldos no consumidos por el usuario bajo la modalidad de prepago, a una nueva recarga que efectúe el usuario, a través de mecanismos impresos, tecnológicos o electrónicos, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario.*

*Para tal efecto, el usuario cuenta con el término de la vigencia de la recarga y al menos quince (15) días calendario adicionales contados a partir del vencimiento de la vigencia”.*

**Artículo 4.** Modificar el artículo 44 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

**“ARTÍCULO 44. OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA.** *Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo del artículo 5.4.1 de la Resolución CRT 087 de 1997, todo suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo, por lo tanto, los operadores de telecomunicaciones tienen la obligación de entregarla oportunamente en la dirección suministrada por el suscriptor o usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos del operador, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.*

*La factura puede ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por el operador, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del suscriptor o usuario.*

*Los operadores de telecomunicaciones, están obligados a expedir y entregar sus facturas a más tardar en el periodo de facturación siguiente a aquél en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio, con excepción de los consumos de terceros operadores, los cuales podrán ser facturados dentro de los tres (3) periodos de facturación siguientes.*

**PARÁGRAFO.** *En las condiciones del contrato de prestación de servicios se debe definir el período de facturación, el cual, en ningún caso puede ser superior a un (1) mes”.*

**Artículo 5.** Modificar el artículo 75 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

**“ARTÍCULO 75. OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.** *Los operadores de servicios de comunicaciones deben disponer de oficinas de atención al usuario tanto en las diferentes ciudades donde prestan los servicios a su cargo, como de oficinas virtuales que comprenderán las opciones tecnológicas para la presentación de PQRs de que trata el presente artículo. Lo anterior de conformidad con las siguientes reglas:*

*En relación con las oficinas de atención al usuario, los proveedores de redes y servicios deben disponer de dichos puntos de atención para recibir, atender, tramitar y responder las PQR, en todas las capitales de departamento en las cuales presten los servicios a su cargo. Para el efecto, los operadores pueden suscribir acuerdos con otros operadores de servicios de telecomunicaciones que puedan brindar dicha atención.*

*Sin perjuicio de lo anterior y con el fin de evitar el desplazamiento de los suscriptores y/o usuarios entre diferentes áreas geográficas, los operadores deben establecer mecanismos que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR en todos los municipios donde presten los servicios a su cargo, mediante, por ejemplo, convenios con sus distribuidores comerciales, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo.*

*Las oficinas de atención al usuario u oficinas de PQR, deben ser claramente identificables por parte de los suscriptores y/o usuarios, de manera que no se presente confusión en relación con las oficinas dispuestas para el pago o venta de servicios.*

*En cuanto a las oficinas virtuales, los operadores deberán asegurar el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQRs. Para tal efecto, deberán disponer permanentemente de una opción para la presentación y trámite de PQRs en su sitio Web y, contar con la habilitación de al menos una opción para la presentación de PQRs en una página de una red social.*

*La red social, deberá estar en idioma castellano. El operador deberá cargar tanto en su sitio Web como en la página de la red social referida, el formato contenido en el Anexo II de la presente resolución. El operador deberá informar a los usuarios permanentemente a través de su página Web sobre estas opciones y divulgar en medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida.*

*En las oficinas virtuales deberá advertirse al peticionario o recurrente sobre la utilización del formato para la presentación de las PQRs.*

*El proveedor de redes y servicios, en la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs, debe garantizar un tratamiento adecuado de la información, de*



*conformidad con las reglas en materia de privacidad y confidencialidad de la información.*

*La recepción, atención, trámite y respuesta de PQRs, que se surta a través del sitio Web y de la página de la red social a la que se hace referencia, deberán observar integralmente las reglas previstas en el presente capítulo, especialmente lo que se refiere al derecho del usuario en el seguimiento del estado de la PQR.*

*Los operadores deberán poner en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, la existencia y localización de las oficinas físicas y virtuales referidas, a través de los mecanismos mencionados en el artículo 8.4 de la presente resolución.*

*En todo caso, los operadores deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQRs que les sean trasladadas a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para tal fin por parte del Gobierno Nacional, incluidas las PQRs presentadas a través de redes sociales o medios electrónicos. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo."*

**Artículo 6.** Adicionar el Anexo II a la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

**ANEXO II. FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQR**

Los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, para efectos de recibir y tramitar las PQRs de sus usuarios a través de las oficinas virtuales, deben cargar tanto a la página Web como a la red social de su elección, el siguiente formato para su diligenciamiento en línea por parte de los suscriptores y/o usuarios peticionarios o recurrentes, en concordancia con la información mínima dispuesta en el artículo 73 de la presente resolución:

Nombre empresa a la que va dirigida la petición*	:	Campo pre-diligenciado por el operador.
Petición / Queja / Recurso*	:	Lista de selección con las siguientes alternativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición</li> <li>• Queja</li> <li>• Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la SIC</li> </ul>
Nombre del peticionario*	:	
Apellidos del peticionario*	:	
Tipo documento de identidad*	:	Lista de selección con las siguientes alternativas:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula de Ciudadanía</li> <li>• Cédula de Extranjería</li> <li>• NIT</li> <li>• Pasaporte</li> </ul>
No. Documento de identidad*	:
Dirección de Notificación del suscriptor y/o usuario* (Correo electrónico o dirección de correspondencia a elección del peticionario o recurrente)	:
Petición o solicitud*	:
Hechos en que se fundamenta la solicitud.*	:

\* Campos obligatorios de diligenciamiento

**Artículo 7. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, con excepción del artículo 3, el cual entrará a regir a partir del 1° de noviembre de 2010. Así mismo, la presente resolución, deroga el artículo 92 de la Resolución CRT 1732 de 2007, y todas aquellas normas que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C., a los

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

CDG/APV/GVI