







MEDIDAS IMPLEMENTADAS

**POR LA CRC PARA GARANTIZAR
EL ACCESO A SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

 @CRCCoI  /CRCCoI  /CRCCoI  CRCCOL

USUARIOS



FACTURACIÓN

- Reglas para usuarios pospago con planes menores a \$71.214.
- Reglas para usuarios en modalidad prepago.
- Usuarios de servicios fijos no se les podrá cobrar interés de mora, pero se podrá suspender el servicio por falta de pago.

- Los operadores podrán establecer planes de alivio financiero para el pago de las obligaciones que estén pendientes.
- La factura se enviará mediante correo electrónico.

USUARIOS



CANALES DE ATENCIÓN

- No estarán habilitadas las oficinas físicas como medio de atención.

- Todos los trámites se podrán realizar a través de las líneas telefónicas o canales digitales.

- El horario de atención en las líneas telefónicas es de 8 a.m a 6 p.m.

- Las respuestas a las PQR se darán solo por medios digitales.



INFORMACIÓN

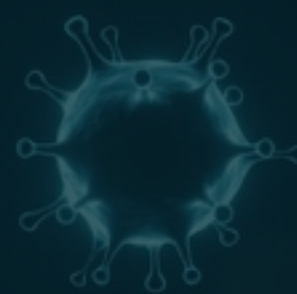
- Para el mantenimiento de los servicios los operadores ya no tendrán que avisar con 3 días de antelación

USUARIOS



INSTALACIÓN Y VISITAS TÉCNICAS

- Los servicios de telecomunicaciones por ser esenciales deben contar con instalación y visitas técnicas como se realizaba antes de la emergencia.



BLOQUEO

- Durante la emergencia no podrán ser bloqueados los celulares por falta de registro, no homologación, o problemas en el IMEI (duplicado, inválido y sin formato). Solo será bloqueado a petición del usuario en caso de robo o pérdida.



CALIDAD

- Los usuarios pueden experimentar baja calidad en contenidos no fundamentales

OPERADORES



GESTIÓN DE TRÁFICO

- Se autoriza gestionar el tráfico de Internet como herramienta para garantizar el acceso al servicio



REPORTES DE INFORMACIÓN

- Ampliar el plazo para el reporte de información.



SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

- se flexibilizan los indicadores de cobertura y frecuencia

OPERADORES



CALIDAD

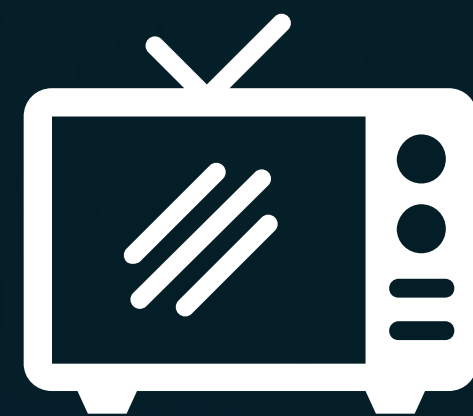
- Se suspendió el cumplimiento de los indicadores de calidad para el servicio de televisión, datos móviles y postales.



INDICADOR DE ATENCIÓN

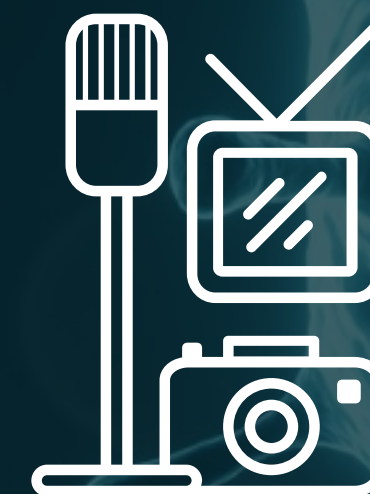
- Se suspende el indicador de calidad en atención telefónica.
- Suspende los efectos relacionados con la publicación mensual de los indicadores de calidad de atención.
- Se suspende los indicadores de atención y calidad del servicio postal.

OPERADORES DE TV ABIERTA



DIVULGACIÓN PRIORITARIA DE ESPACIOS INSTITUCIONALES

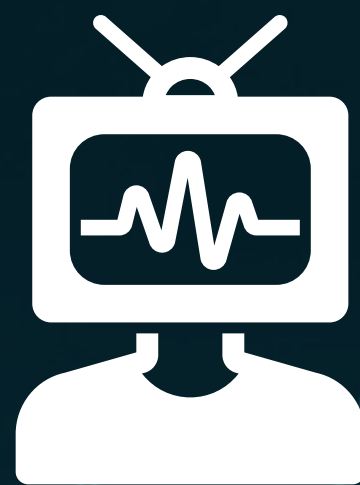
- Autorización prioritaria de espacios institucionales de televisión con información de interés público sobre las medidas de protección para la prevención del virus.



RECOMENDACIONES PARA UN CUBRIMIENTO RESPONSABLE

- Recomendaciones para un cubrimiento responsable, solidario y prudente de la crisis sanitaria que afronta el país.

OPERADORES DE TV ABIERTA



DEFENSOR DEL TELEVIDENTE

- Autorización de repetición de los programas de defensor del televidente.



EMISIÓN DE CONTENIDOS NOTICIOSOS CON INTERPRETACIÓN DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA





- Para los operadores de televisión abierta.



MEDIDAS IMPLEMENTADAS

**POR LA CRC PARA GARANTIZAR
EL ACCESO A SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

SERGIO MARTÍNEZ MEDINA
COMISIONADO SESIÓN DE COMUNICACIONES

 @CRCCol  /CRCCol  /CRCCol  CRCCOL