AsanpasTv

CUADRO DE INFORMACIÓN REGULATORIA PARA LA PÁGINA WEB

Servicios fijos de Internet y televisión · Resoluciones CRC 3066 y 3067 de 2011, 5111, 5151 y 5197 de 2017, 6242 y 6333 de 2021

Tema	Qué se debe publicar	Norma	Servicio
Banner del Régimen de Protección de Usuarios	Banner estático en la parte superior del footer, con el ancho indicado, con enlace al régimen de protección en el sitio de la CRC.	Res. CRC 5111 de 2017 (art. 2.1.27.2.2), modificado por Res. CRC 6242 de 2021, art. 36	Internet y TV
Presentación de PQR por la web	Permitir presentar peticiones, quejas y reclamos por la página web y enviar el CUN por correo electrónico a más tardar el día hábil siguiente.	Res. CRC 5111 de 2017 (art. 2.1.25.4), modificado por Res. CRC 6242 de 2021, art. 31	Internet y TV
Formato para presentar recursos	Formato del Anexo 2.2 para presentar recursos de reposición y apelación.	Res. CRC 5111 de 2017 (art. 2.1.24.5)	Internet
Contrato actualizado	Permitir que el usuario consulte en la página web su contrato actualizado y el registro de modificaciones a las condiciones pactadas.	Res. CRC 5151 de 2017, art. 5 (Formato 2.3.2), modificado por Res. CRC 6242 de 2021, art. 40	Internet y TV
Medidor de velocidad	Aplicación gratuita, destacada en la página principal, que reporte IP de origen, velocidades de bajada y subida, y fecha y hora de la consulta.	Res. CRC 3067 de 2011, art. 2.5; Res. CRC 5111 de 2017 (art. 2.1.10.9)	Internet
Condiciones e indicadores de calidad	Nivel de calidad ofrecido por paquete comercial, nivel medido (al menos el último año) y ubicación de los indicadores de calidad.	Res. CRC 3067 de 2011, arts. 1.3 lit. b) y 1.7; Res. CRC 6242 de 2021, art. 12 (art. 2.1.10.8)	Internet
Información del servicio de Internet y gestión de tráfico	Características, velocidad, calidad, naturaleza y garantías del acceso; prácticas de gestión de tráfico; consulta de velocidad contratada, capacidad de consumo y controles parentales.	Res. CRC 3067 de 2011, art. 1.7 parágrafo; Res. CRC 6242 de 2021, art. 12 (art. 2.1.10.8)	Internet
Seguridad de la red	Acciones de seguridad adoptadas en el servicio de Internet: cortafuegos, antivirus, prevención de spam, phishing y malware.	Res. CRC 3067 de 2011, art. 2.3	Internet
Planes y comparador	Si se ofrecen paquetes con servicios fijos, comparador de planes con filtros por municipio y estrato.	Res. CRC 5111 de 2017 (art. 2.1.7.2.6)	Internet y TV
Parrilla de canales	Permitir consultar la parrilla de canales: nombre, alta definición y clasificación temática.	Res. CRC 6242 de 2021, art. 13 (art. 2.1.10.11)	TV
Oficinas y línea de atención	Ubicación de las oficinas físicas y número de la línea de atención.	Res. CRC 5111 de 2017 (arts. 2.1.25.2 y 2.1.25.3), modificado por Res. CRC 6242 de 2021, art. 30	Internet y TV
Quejas frecuentes e indicadores de atención	Publicar mensualmente las quejas más frecuentes y los indicadores de oficinas y línea telefónica.	Res. CRC 5111 de 2017 (art. 2.1.25.7), modificado por Res. CRC 6242 de 2021, art. 33	Internet y TV
Comunidades organizadas	Publicar en la web la información de la oficina física y permitir presentar PQR por la web con envío del radicado por correo electrónico.	Res. CRC 6242 de 2021, arts. 34 y 35 (arts. 2.1.26.6.1 y 2.1.26.6.3)	TV

Resoluciones revisadas sin obligaciones de publicación en la web: la Res. CRC 3066 de 2011 fue reemplazada por el régimen de la Res. CRC 5111 de 2017; la Res. CRC 5197 de 2017 solo ordena medir el indicador de satisfacción y remitirlo a la CRC; y la Res. CRC 6333 de 2021 regula los reportes de información a la CRC.