



REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **1732** DEL 2007

"Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, el artículo 37 del Decreto 1130 de 1999, los artículos 15 y 17 de la Ley 555 de 2000, el artículo 18 del Decreto 2870 de 2007 y de conformidad con lo dispuesto en la Decisión 638 de la Comunidad Andina, y,

CONSIDERANDO

Que según lo establecido en el artículo 334 de la Constitución Política, el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social.

Que de conformidad con el artículo 365 de la Constitución Política, los servicios públicos son inherentes a la función social del Estado, siendo su deber asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, y a su vez, el artículo 4 del Decreto Ley 1900 de 1990, establece que las telecomunicaciones son un servicio público a cargo del Estado.

Que el artículo 73.21 de la Ley 142 de 1994, establece que es función de las Comisiones de Regulación, señalar de acuerdo con la ley, criterios generales sobre identificación de posición dominante y el abuso de ésta en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario.

Que la Ley 555 de 2000, dispone que la CRT es el organismo competente para expedir el régimen de protección al usuario de los Servicios de Comunicación Personal, PCS, y en su artículo 17, delega en la CRT la función de fijar el régimen de derechos y obligaciones de los usuarios de los Servicios de Comunicación Personal, PCS, y la facultad para establecer el reglamento de protección de los usuarios de servicios móviles.

Que el artículo 37 del Decreto 1130 de 1999, faculta a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de protección al usuario, respecto de todos los servicios de telecomunicaciones salvo los de televisión, radiodifusión sonora y auxiliares de ayuda.

Que la Comisión de la Comunidad Andina expidió la Decisión 638, a través de la cual, establece los lineamientos para la protección al usuario de telecomunicaciones de la Comunidad Andina con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la Subregión, por lo que Colombia como País Miembro de la CAN, debe tener en cuenta en la definición de su normativa interna en materia de telecomunicaciones, dichos lineamientos comunitarios.

Que el artículo 18 del Decreto 2870 de 2007, impone la obligación a la CRT de adecuar el marco regulatorio de protección de usuarios de los mercados de telecomunicaciones en ambiente de convergencia tecnológica.

Que las iniciativas regulatorias de protección a los usuarios, adoptadas por países con mercados en ambiente convergente, se basan entre otras, en el establecimiento de comités consultivos para el consumidor y foros para promover su participación en la formación de políticas, imposición de la obligación de servicio universal, desarrollo de agendas específicas sobre los objetivos prioritarios de la política, introducción de iniciativas regulatorias específicas para mejorar opciones del consumidor, como la preselección y portabilidad numérica, el desarrollo de estándares y códigos de asuntos relacionados con consumidores por parte de la industria, el desarrollo y funcionamiento de programas de educación del consumidor, que incluyen difusión de información sobre la calidad, el establecimiento de nuevos indicadores de calidad, y la creación de programas específicos para aspectos relacionados con Internet y el comercio electrónico tales como la privacidad, el fraude y leyes cibernéticas.

Que las directrices sobre prácticas idóneas para la transición hacia las redes de la próxima generación, proferidas por el Simposio Mundial para Reguladores de 2007, en relación con la protección al consumidor, señalan como recomendación a los reguladores: *“Considerar la posibilidad de aplicar la reglamentación simétrica a todos los operadores y proveedores de servicios telefónicos, en especial en ámbitos tales como la interoperabilidad, la interconexión, la calidad de servicio, la numeración, la portabilidad, la seguridad e integridad de la red, la información y la protección al consumidor; concentrarse en informar al mercado y a los consumidores de los beneficios que pueden aportar las NGN y, al mismo tiempo, estudiar con detenimiento los problemas que entraña la protección del consumidor (por ejemplo, la seguridad y protección de la información personal y los datos, la protección de menores, la protección de los usuarios contra la invasión de la privacidad, así como las cuestiones relacionadas con el comercio electrónico, la observación de la ley y el acceso a servicios de telecomunicaciones en situaciones de emergencia); seguir la evolución de las cuestiones de seguridad y a tomar las medidas del caso, por ejemplo, estudiar la posibilidad de exigir a los correspondientes proveedores de servicio la presentación de informes sobre incidentes y fallos de seguridad; y definir modalidades para informar a los consumidores acerca de los riesgos para la seguridad y la privacidad que pueden suscitarse en un entorno IP/NGN, y que estudien la forma de dar mayor información al consumidor acerca de los métodos de protección, lo que incluiría, por ejemplo, realizar campañas en los medios de comunicación y organizar foros y seminarios sobre telecomunicaciones”.*

Que los mercados de telecomunicaciones del país, enfrentan una etapa de transición hacia la convergencia a través de iniciativas de establecimiento, por parte de algunos operadores, de soluciones tecnológicas y redes de nueva generación, el ofrecimiento de servicios empaquetados, mejora en los estándares de calidad y satisfacción de requerimientos específicos de los usuarios, manteniendo en la actualidad, la provisión de los servicios a través de redes tradicionales con sujeción al marco legal vigente de los servicios de telecomunicaciones.

Que la regulación es un instrumento de intervención del Estado en los servicios públicos de telecomunicaciones, la cual debe atender las dimensiones social y económica de los mismos, basada en las circunstancias y condiciones actuales de los mercados y en consecuencia, debe velar por la libre competencia y la protección de los usuarios orientándose a la protección de sus derechos e intereses y al mejoramiento de su calidad de vida, reconociendo a la vez, los cambios y avances tecnológicos y la necesidad de proteger los derechos que adquieren mayor importancia como consecuencia de la evolución en la prestación de dichos servicios.

Que en un escenario convergente de redes y servicios, los servicios comparables desde el punto de vista del usuario no se diferencian desde la óptica regulatoria por el simple hecho de que sean ofrecidos por diferentes canales o plataformas tecnológicas, por lo que la regulación en dichos escenarios debe reconocer los derechos de todos los usuarios, sin lugar a diferenciaciones distintas a las establecidas por la ley. Así mismo, la regulación debe procurar la protección de los usuarios de servicios convergentes a través de la mínima intervención posible, promoviendo de esta manera la consolidación de los mercados en ambiente de convergencia tecnológica y en esta medida, debe proveer herramientas que garanticen el suministro de información relevante para los usuarios, la privacidad de sus datos personales, la confidencialidad de la información en las comunicaciones, la seguridad en las redes y servicios y el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios.

Que la CRT inició en el mes de agosto de 2006 el proyecto *"Modificación al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones"*, que hace parte de la agenda regulatoria del 2007, el cual tiene por objeto establecer los derechos de los usuarios de dichos servicios permitiendo a éstos y a las empresas prestadoras de los mismos, tener certeza de que las condiciones que rigen su prestación, satisfacen las necesidades de quienes se sirven de ellos y garantizan la efectividad y materialización de los fines esenciales del Estado, en cuanto a los servicios públicos se refiere.

Que en desarrollo del mencionado proyecto, la CRT contrató una consultoría con el fin de evaluar el grado de conocimiento que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en cuanto a funcionalidades, percepción de la calidad, ofertas en el mercado y derechos que les asisten en relación con los servicios de que hacen uso.

Que la CRT elaboró un documento de análisis, publicado el 30 de enero de 2007, en el cual se incorporaron datos e información sobre la percepción de los usuarios en relación con sus derechos, las prácticas regulatorias en otros países y el régimen de protección actual en Colombia, respecto del cual, se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes del sector de las telecomunicaciones, que fueron estudiados por la CRT.

Que con base en las propuestas preliminares de la CRT, durante el 26 de febrero y el 13 de abril de 2007, se realizaron 14 foros de participación ciudadana en las ciudades de San Andrés, Florencia, Ibagué, Villavicencio, Soacha, Quibdó, Armenia, Cúcuta, Popayán, Santa Marta, Palmira, Sincelejo, Tunja y Bogotá D.C., los cuales contaron con la activa participación de los usuarios, operadores y otros agentes interesados, mediante la presentación de sus comentarios y aportes a la propuesta regulatoria.

Que todos los comentarios recibidos por la CRT, fueron analizados y contestados en el *"Documento de Respuesta a comentarios del sector realizados al Documento Soporte del Proyecto de Modificación del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"*, el cual fue publicado el día 25 de abril de 2007.

Que de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2696 de 2004, el 23 de mayo de 2007, la CRT publicó el proyecto de Resolución *"Por medio de la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"*, respecto del cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes del sector de las telecomunicaciones, los cuales fueron analizados y estudiados por la CRT, tal como consta en el *"Documento de Respuesta a Comentarios del sector realizados al proyecto de resolución por medio de la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"*, el cual fue aprobado por el Comité de Expertos Comisionados tal como consta en el Acta 554 del 6 de septiembre de 2007 para su presentación en la Sesión de Comisión del 14 de septiembre de 2007.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS

DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

TÍTULO PRELIMINAR

CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente Régimen aplica a las relaciones surgidas en virtud del ofrecimiento y prestación de los servicios de telecomunicaciones y a las demás generadas en cumplimiento de la regulación vigente, entre los suscriptores y/o usuarios y los operadores de las redes y servicios de telecomunicaciones del Estado, salvo los servicios de Televisión consagrados en la Ley 182 de de 1995 y sus modificaciones, los servicios de Ayuda y Especiales, y de Radiodifusión Sonora de que trata la Ley 1341 de 2009.

Parágrafo. El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de telecomunicaciones en los que las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas."

ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES CRC 2554 DE 2010, ART. 1 .

ARTÍCULO 2. FAVORABILIDAD DE LOS USUARIOS. Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y cláusulas contractuales dentro de la relación entre el operador y el suscriptor y/o usuario será decidida a favor de éstos últimos, de manera que prevalezcan sus derechos.

ARTÍCULO 3. SUMINISTRO DEL SERVICIO. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en los títulos habilitantes y en aquellas que regulen el servicio, incluyendo las relativas a la calidad en la atención a los usuarios, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia.

ARTÍCULO 4. LIBERTAD DE ELECCIÓN. La elección del operador de los servicios de telecomunicaciones corresponde de manera exclusiva al suscriptor y/o usuario. Ni los operadores, ni persona alguna con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de telecomunicaciones, podrán oponer acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección.

ARTÍCULO 5. RECIPROCIDAD. Los suscriptores y/o usuarios y los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación del servicio, con sujeción a las condiciones contractuales y de acuerdo con lo establecido en las leyes, el reglamento y la regulación.

CAPÍTULO II

OBLIGACIONES GENERALES DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS

ARTÍCULO 6. OBLIGACIONES. Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, son obligaciones de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones las siguientes:

6.1. Hacer uso racional de las redes, equipos terminales y servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo pactado en el contrato de prestación de servicios y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

6.2. Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas.

6.3. Hacer uso de la información suministrada por los operadores para efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.

6.4. Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecúen al propósito de los mismos.

CAPÍTULO III DEFINICIONES

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

Cláusula de período de permanencia mínima: Es la estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente señalados por la regulación, en la que el suscriptor se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa, su contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado.

Cláusula de prórroga automática: Es la estipulación contractual en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con la debida antelación su interés de no renovar el contrato.

Contrato de prestación del servicio: Acuerdo de voluntades celebrado entre el suscriptor y el operador, para el suministro de uno o varios servicios de telecomunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para el operador y el suscriptor. En el caso de los servicios de TPBC se denomina Contrato de Condiciones Uniformes y los derechos y obligaciones del suscriptor se extienden también al usuario.

Empaquetamiento de servicios: Es la oferta conjunta de más de un servicio público de Telecomunicaciones.

Factura: Cuenta de cobro que los operadores de servicios de telecomunicaciones entregan o remiten al suscriptor o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios.

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.

(Definición modificada por la [RESOLUCIÓN CRC 2595 DE 2010 Art. 1](#)).

PQR: Petición, queja o recurso formulado por el suscriptor o usuario ante el operador de servicios de telecomunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

Reclamación: Petición que hace el suscriptor y/o usuario para que el operador revise la facturación del servicio.

Recurso de apelación: El que se presenta ante el operador de telecomunicaciones en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual éste debe dar traslado a la autoridad de inspección, vigilancia y control para que lo resuelva.

Recurso de reposición: El que se presenta ante los operadores de telecomunicaciones para que aclaren, modifiquen o revoquen una decisión.

Reposición de equipos: Entrega a cualquier título, de un equipo terminal, distinto del adquirido al momento de la celebración del contrato de prestación de servicios, que el operador hace al suscriptor o usuario durante la ejecución del contrato.

Servicios de urgencia y/o emergencia. Son aquellos que proveen los Centros de Atención de Emergencias establecidos para tal fin, con ocasión de las llamadas efectuadas a los números

con estructura 1XY de los que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, cuyo objeto es ejercer una acción inmediata ante una situación de riesgo o desastre.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.

Tarjeta Prepago: Cualquier medio impreso o electrónico, que mediante el uso de claves de acceso u otros sistemas de identificación, permite a un usuario acceder a una capacidad predeterminada de servicios de telecomunicaciones que ha adquirido en forma anticipada.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público de telecomunicaciones.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES EN RELACIÓN CON TODOS LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 8. DEBER DE INFORMACIÓN. Los operadores de telecomunicaciones, antes de la celebración de los contratos y en todo momento durante su ejecución, deben suministrar a los suscriptores y/o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado. En consecuencia, los operadores deben como mínimo:

8.1. Entregar copia escrita del contrato de prestación del servicio y sus anexos a los suscriptores y/o usuarios al momento de la celebración del contrato, donde se indiquen las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio. En cuanto al valor a pagar, el operador debe informar claramente el valor total del servicio, incluidos los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo a que haya lugar.

Los operadores procederán de la misma forma cuando dispongan de ofertas que presumen la voluntad del suscriptor y/o usuario.

En los demás casos, el operador debe entregar copia escrita del contrato a los suscriptores o usuarios cuando así lo soliciten, por una sola vez de forma gratuita, así como de las modificaciones que se efectúen al mismo de manera verbal o escrita.

8.2. Informar al momento de la celebración del contrato, de manera verbal o escrita, sobre los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado, que escapen a los mecanismos por ellos implantados para evitar su ocurrencia y sobre las acciones a cargo de los usuarios para preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones.

8.3. Entregar a cada suscriptor, una vez contratado el servicio, un listado escrito con la información a que se refiere el numeral 8.4 del presente artículo, en donde se indique claramente la forma en que puede consultar el detalle de dicha información.

8.4. Mantener disponible información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita en relación con los siguientes aspectos:

- a. Régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios.
- b. Dirección y teléfono de las oficinas de atención al usuario u oficinas de PQR.
- c. Número de la línea gratuita de atención al usuario.
- d. Procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos.
- e. Alternativas de suscripción del contrato.
- f. Tarifas vigentes, incluidas las de todos y cada uno de los planes ofrecidos que también se encuentren vigentes.
- g. Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.
- h. Modelos de todos y cada uno de los contratos correspondientes a los servicios y planes ofrecidos que se encuentren vigentes.

- i. Dirección, teléfono, correo electrónico y página de Internet de la autoridad que ejerce control y vigilancia según el tipo de servicio ofrecido.
- j. Indicadores de atención al suscriptor y/o usuario de los que trata el artículo 84 de la presente resolución.

(Literal modificado por la [RESOLUCIÓN CRT 2029 DE 2008 Art. Cuarto](#)).

- k. Nivel de calidad ofrecido.

Dicha información debe estar permanentemente publicada y actualizada en la página de Internet del operador. Así mismo, el listado de la información antes señalada debe estar disponible en cada una de las oficinas de atención al usuario, para lo cual, se fijará en un lugar visible, fácilmente legible y diferenciable por el usuario, para que en caso de que éste requiera el detalle de la misma, cualquiera de los representantes del operador la preste para su consulta de manera inmediata.

8.5. Los operadores están obligados a brindar la información a que hace referencia el numeral anterior, a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.

PARÁGRAFO. Las obligaciones de información señaladas en el presente régimen, que hagan referencia a la entrega de información por medios escritos, se entenderán cumplidas cuando la entrega se efectúe por cualquier mecanismo físico o electrónico que permita su lectura, salvo en los casos en que expresamente se indique que la información debe ser proveída por medio impreso. En este último caso, el operador podrá solicitar la autorización expresa del suscriptor o usuario para entregar la información por medios diferentes al impreso.

ARTÍCULO 9. FORMA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. Los contratos y cualquier otra información suministrada por el operador sobre las condiciones a que se sujeten los servicios prestados deben ser elaborados con letra no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible por parte del suscriptor y/o usuario.

ARTÍCULO 10. CONTENIDO DEL CONTRATO. Los contratos de prestación de los servicios de telecomunicaciones deben contener, sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada servicio, las siguientes:

- a. Partes.
- b. Servicios contratados.
- c. Precio y forma de pago.
- d. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del servicio.
- e. Obligaciones del suscriptor y/o usuario.
- f. Obligaciones del operador.
- g. Derechos de los suscriptores y/o usuarios en relación con el servicio contratado.
- h. Derechos del operador en relación con el servicio contratado.
- i. Condiciones para el cambio de plan, cuando a ello haya lugar.
- j. Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.
- k. Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.
- l. Causales de incumplimiento del suscriptor y/o usuario.
- m. Causales de incumplimiento del operador.
- n. Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.
- o. Trámite de peticiones, quejas y recursos.
- p. Condiciones para la cesión del contrato.
- q. Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.

ARTÍCULO 11. REGISTRO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
(Artículo derogado por la Resolución CRT 1940 de 2008 Art. 27).

ARTÍCULO 12. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. En los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones no pueden incluirse cláusulas que:

12.1. Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores para la prestación del servicio de acuerdo con el título habilitante, el régimen jurídico aplicable al servicio y, en especial, el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

12.2. Den a los operadores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del suscriptor, el caso fortuito, la fuerza mayor y las demás que establezca la ley.

12.3. Impongan al suscriptor una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden.

12.4. Confieran al operador plazos que excedan los previstos en la ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones.

12.5. Presuman cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor o usuario, salvo que:

a) Se dé al suscriptor o usuario un plazo mínimo de treinta (30) días calendario para manifestarse en forma explícita, contados a partir del recibo de la comunicación mediante la que se hace el ofrecimiento, y

b) en el mismo escrito, el operador haga saber al suscriptor o usuario las consecuencias que se derivarán de su silencio, una vez venza el plazo otorgado.

12.6. Limiten el derecho del suscriptor a solicitar la terminación del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del operador.

12.7. Permitan al operador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del suscriptor, exigir de éste una compensación no establecida previamente en el contrato.

12.8. Obliguen al suscriptor a dar preaviso superior al establecido por la regulación para la terminación del contrato.

12.9. Limiten los derechos y deberes derivados del régimen de protección de los derechos de los usuarios y/o suscriptores de servicios de telecomunicaciones, del contrato y de la ley.

ARTÍCULO 13. RÉGIMEN DE MODIFICACIONES. Los operadores de telecomunicaciones no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas.

Tampoco pueden imponer ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados por el suscriptor o usuario o que no hayan sido prestados por causas ajenas a éste.

Toda modificación a las condiciones inicialmente pactadas, realizada por el operador como consecuencia de una solicitud del suscriptor y/o usuario, debe constar en los medios que para el efecto señala la regulación.

ARTÍCULO 14. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Las modalidades de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Las condiciones que no queden expresamente contenidas en las cláusulas del contrato o en cualquiera de sus modificaciones no serán aplicables.

ARTÍCULO 15. ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCIÓN. Cuando los operadores de telecomunicaciones ofrezcan a los potenciales suscriptores una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el suscriptor pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente.

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 el cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos de usuario requeridos para el uso del servicio contratado, o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, 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 párrafo del presente artículo.

El monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o al descuento sustancial por tarifas especiales, que generó la cláusula de permanencia mínima.

En cualquier momento, incluido el 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, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, 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 correspondiente al cargo por conexión o equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o aquella suma 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, información que deberá constar dentro del mismo documento que contiene la cláusula de permanencia mínima, sea éste 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.

En los contratos con cláusulas de permanencia mínima, en los cuales se pacte la prórroga automática, debe informarse desde el momento de la oferta y durante la ejecución del contrato que, una vez cumplido el término de la misma, se entenderán prorrogadas las condiciones y términos originalmente pactados, salvo aquellas condiciones asociadas al valor del subsidio y/o financiamiento del equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado o del cargo por conexión, que ya fue cubierto por el suscriptor y/o usuario durante el periodo de permanencia mínima.

Adicionalmente, al prorrogarse automáticamente 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 equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, las partes podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima, en los términos y condiciones del presente artículo".

(Artículo modificado por la [RESOLUCIÓN CRC 2595 DE 2010 Art. 2](#)).

ARTÍCULO 17. REDACCIÓN CLARA Y EXPRESA DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA. Las cláusulas de permanencia mínima, plazo contractual, preaviso para la no prórroga del contrato o terminación unilateral, deben redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el suscriptor o usuario.

El operador debe incluir en un anexo independiente del contrato, con una letra de tamaño no inferior a cinco (5) milímetros y en un color diferente al del contrato, la siguiente estipulación, cuando a ello haya lugar:

"El presente contrato incluye cláusulas de permanencia mínima de _____ meses, prórroga automática y/o valores a pagar por terminación anticipada. Una vez hayan sido aceptadas expresamente por el suscriptor, lo vinculan de acuerdo con las condiciones previstas en el presente contrato".

ARTÍCULO 18. EQUIPOS TERMINALES. Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los usuarios, quienes deben utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria. Ningún operador de telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por el operador o por un tercero.

Adicionalmente, los operadores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados y habilitados para funcionar en su red. Cuando la homologación no sea obligatoria, los operadores deben hacer públicos, los requisitos técnicos que un equipo terminal debe cumplir para conectarse a su red de manera tal que se le garantice al usuario la libertad de elegir y adquirir el terminal de su elección.

Los mecanismos técnicos intencionales que restrinjan en el tiempo la utilización del terminal en redes distintas a la del operador, sólo podrán mantenerse durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima pactada. Dichas condiciones deben quedar de manera expresa en las cláusulas contractuales, así como las consecuencias derivadas de su aceptación. Una vez finalizado el término de permanencia mínima el operador está obligado a desbloquear el equipo del usuario, o a suministrarle la clave para tal fin, de manera gratuita y previa solicitud de aquél formulada por cualquier medio.

ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN PREVENTIVA SOBRE TERMINALES MÓVILES. Toda persona que venda o distribuya terminales móviles, debe incluir dentro de la información impresa que se entrega al usuario, en hoja separada de color que resalte y con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, la siguiente información:

"La siguiente información se entrega de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Resolución 1732 de 2007 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Recomendaciones de uso:

- 1. Utilice siempre que pueda dispositivos manos libres.*
- 2. Evite utilizar el equipo mientras conduce un vehículo automotor.*
- 3. En caso que el teléfono sea utilizado por niños, ancianos, mujeres embarazadas y población inmunocomprometida, consulte a su médico y el manual del equipo.*
- 4. Si usted utiliza algún dispositivo electrónico de uso médico, asegúrese que el mismo esté protegido contra las ondas de radiofrecuencia externas.*
- 5. Apague su teléfono en lugares tales como: hospitales, centros de salud, aviones, estaciones de suministro de combustible, en presencia de gases explosivos y lugares donde se realizan explosiones.*
- 6. Evite que terceros hagan uso de su teléfono para prevenir la implantación de dispositivos como programas espías (spyware) o identificadores ocultos, que atentan contra la seguridad de la información contenida en el mismo.*

Si desea mayor información visite la página web de la CRT: <http://www.comusuarios.gov.co>".

ARTÍCULO 20. MANEJO DE EQUIPOS TERMINALES. Toda persona que comercialice equipos terminales, debe suministrar al momento de la venta, por cualquier medio, información sobre dichos equipos, las características y las restricciones de éstos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

Toda solicitud presentada por un suscriptor o usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el operador a cualquier título, debe tramitarse en sede de empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen la materia, en especial, el Decreto Ley 3466 de 1982.

Los suscriptores y usuarios deben abstenerse de alterar los equipos terminales que posean. Sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, la alteración del equipo podrá ser considerada por el operador como incumplimiento del contrato, cuando a causa de la misma se incurra en alguna de

las conductas señaladas en los numerales 5, 6, 7, 8 y 9 del artículo 52 del Decreto Ley 1900 de 1990.

ARTÍCULO 21. REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan equipos terminales, deben tener una oferta suficiente e inmediata de éstos a disposición de los usuarios para venta o reposición.

Al momento de la venta de equipos terminales, los operadores deben entregar a los suscriptores información por escrito sobre las condiciones comerciales, técnicas y económicas en que opera la reposición de los mismos, las cuales serán inmodificables unilateralmente, a menos que dichas modificaciones sean favorables al suscriptor.

PARÁGRAFO. Los operadores no pueden condicionar la venta o la reposición de equipos terminales a la adquisición de seguros. Sin perjuicio de lo anterior, cuando los operadores ofrezcan directa o indirectamente dichos seguros y los usuarios manifiesten expresamente su aceptación, los operadores informarán por escrito al beneficiario el sitio y forma en que pueden consultar el contrato o póliza correspondiente.

CAPÍTULO II EJECUCIÓN DEL CONTRATO

ARTÍCULO 22. INVIOABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES. Los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones, deben asegurar los principios (confidencialidad, integridad y disponibilidad) y servicios de seguridad (autenticación, autorización y no repudio) de la información, requeridos para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, la información que se curse a través de ellas y los datos personales de los suscriptores y/o usuarios, en lo referente a la red y servicios suministrados por dichos operadores. Corresponderá a los proveedores de acceso a Internet tomar tales medidas en relación con las redes y los servicios suministrados por ellos, y en consecuencia no les serán exigibles medidas relacionadas con contenidos, servicios y aplicaciones provistos por otros proveedores. El secreto de las telecomunicaciones se extiende a las comunicaciones de voz, datos, sonidos o imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada de la existencia o contenido de las mismas.

Salvo orden emitida de forma expresa y escrita por autoridad judicial competente, los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando sea técnicamente factible, no pueden permitir, por acción u omisión, la interceptación, violación o repudio de las comunicaciones que cursen por sus redes. Si la violación proviene de un tercero, y el proveedor de redes y/o servicios de telecomunicaciones tiene conocimiento de dicha violación, debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar ante las autoridades competentes la presunta violación. Para ello, deberán implementar procesos formales de tratamiento de incidentes de seguridad de la información propios de la gestión de seguridad del proveedor."

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES CRT 2258 DE 2009 ART. 3](#)).

ARTÍCULO 23. SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIONES. SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIONES. Los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones, adoptarán mecanismos que garanticen el manejo confidencial, la integridad y disponibilidad de los datos de los suscriptores y/o usuarios, los cuales sólo pueden ser intercambiados con otros proveedores para efectos de la prevención y control de fraudes en las telecomunicaciones y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias que así lo exijan.

Los datos suministrados por los suscriptores y/o usuarios para efectos de la adquisición de servicios o la atención de peticiones, no pueden ser usados por los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los servicios ofrecidos por el operador, salvo que medie autorización expresa y escrita del suscriptor y/o usuario.

PARÁGRAFO. Los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones no tienen la obligación ni asumen responsabilidad en la identificación del tipo de información que cursa por sus redes, en los términos de los diferentes tipos de datos previstos en la Ley 1266 de 2008."

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES CRT 2258 DE 2009 ART. 3](#)).

ARTÍCULO 24. REPORTE A BANCOS DE DATOS. Los operadores de telecomunicaciones pueden remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor del operador, así como solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor en sus relaciones comerciales, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del mismo en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y el suscriptor haya otorgado su consentimiento expreso para pasar información crediticia a un banco de datos al momento de la suscripción del contrato.

El reporte a los bancos de datos debe ser previamente informado al suscriptor, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte.

Si dentro de dicho término, el suscriptor procede al pago de las sumas debidas o niega, bajo la gravedad del juramento, la existencia de la relación contractual con el operador, éste último deberá abstenerse de efectuar el reporte.

En caso de que la negación de la relación contractual se produzca con posterioridad al reporte, el operador informará de inmediato a la entidad administradora del banco de datos que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular.

En el evento que el reporte de datos se ponga en entredicho a causa de la negación del contrato, el afectado y el operador, deberán adelantar todas las acciones pertinentes para determinar la veracidad de sus afirmaciones o en su defecto, estarse a la decisión definitiva proferida por las autoridades competentes.

El reporte a los bancos de datos no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario mientras no quede en firme la decisión sobre las mismas.

Los operadores deben reportar el pago al banco de datos a más tardar diez (10) días después del momento en que cese la mora".

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES CRT 2107 DE 2009 ART. 1](#)).

ARTÍCULO 25. PLAZO PARA EL INICIO EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS. Salvo por motivos de caso fortuito, fuerza mayor, o aquellos que impidan la instalación por causa del suscriptor, el plazo máximo para el inicio de la provisión de los servicios contratados no podrá ser superior a quince (15) días hábiles contados a partir del perfeccionamiento del contrato. Este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan suscriptor y operador, en cuyo caso la aceptación expresa del suscriptor deberá constar en documento separado del contrato.

Cuando el operador no inicie la prestación del servicio en el plazo indicado, el suscriptor podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido, o por la estipulación de un nuevo plazo para la activación. En caso de restitución de la suma pagada, se incluirán los intereses moratorios, sin previa constitución en mora, causados desde el momento en que el usuario efectuó el pago, hasta el día en que se produzca la restitución. Este plazo no podrá exceder de cinco (5) días contados a partir de la manifestación expresa del suscriptor en tal sentido.

ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE SERVICIOS. Cuando los operadores de telecomunicaciones activen un servicio o efectúen modificaciones al servicio inicialmente contratado, por solicitud expresa del suscriptor y/o usuario efectuada a través de cualquier medio, o por presunción de la manifestación de su voluntad en los términos previstos en la regulación, entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud o presunción de la voluntad, un escrito en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen el servicio activado o la modificación solicitada, el cual será tenido como un anexo del contrato.

PARÁGRAFO. Los operadores de telecomunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de servicios o modificaciones al servicio inicialmente contratado y mantenerlos disponibles, por lo menos seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato, para su consulta por parte del solicitante.

ARTÍCULO 27. DIVULGACIÓN DE TARIFAS. Los suscriptores o usuarios deben conocer previamente las tarifas que se aplicarán a los servicios de telecomunicaciones de que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente.

Los operadores de telefonía móvil, deben informar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones la tarifa de las llamadas de fijo a móvil a través de los mecanismos señalados en el numeral 8.4 del artículo 8 de la presente resolución. Así mismo, deben informar dicha tarifa a sus suscriptores, de manera expresa, al momento de suscripción del correspondiente contrato.

ARTÍCULO 28. MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS. Sin perjuicio de lo previsto en el régimen de tarifas para cada servicio, los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio.

En los contratos de prestación de servicios, debe indicarse claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales, los períodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan tarifario. En los casos en que se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato. El incumplimiento por parte del operador da derecho al suscriptor a terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.

ARTÍCULO 29. OFRECIMIENTO DE SERVICIOS A TRAVÉS DE PLANES. Cuando los servicios de telecomunicaciones sean prestados individualmente o de manera empaquetada a través de planes tarifarios, los operadores deben informar las condiciones establecidas para el plan ofrecido, entre ellas, el término de permanencia mínima y/o el término mínimo de conservación del plan, y las condiciones que rigen el cambio del plan antes del término señalado, cuando a ello haya lugar.

Cuando así lo desee, y una vez vencido el plazo antes mencionado, el suscriptor o usuario estará en libertad de elegir entre los planes tarifarios ofrecidos por el respectivo operador, sin que se le cobre ningún cargo adicional por el cambio de plan. El nuevo plan podrá ser utilizado por el usuario en el período de facturación siguiente a aquél en que se solicite el cambio y lo obligará al pago del precio correspondiente.

La elección del plan tarifario recae exclusivamente en el suscriptor y/o usuario. Los operadores no pueden ubicar a los suscriptores y/o usuarios en planes que no hayan sido aceptados previamente por éstos.

ARTÍCULO 30. MECANISMOS DE CONTROL DEL CONSUMO. Los operadores que presten servicios de telecomunicaciones individualmente o de manera empaquetada a través de planes tarifarios deben implementar sistemas que proporcionen al usuario información sobre el consumo realizado durante el período de facturación, a través de centros de atención telefónica o cualquier otro medio idóneo. Los usuarios tienen derecho a efectuar dicha consulta gratuitamente, como mínimo, dos (2) veces al día y los operadores la obligación de informar sobre tal derecho al momento de la adquisición del plan.

Para efectos de la consulta, los operadores deben informar, de acuerdo con el sistema de tasación empleado, el número exacto de unidades consumidas, desde el último corte de facturación hasta doce (12) horas previas a la consulta o al límite temporal inferior que establezca el operador.

Se exceptúan de esta obligación, los planes prestados bajo la modalidad de tarifa plana o consumo ilimitado.

ARTÍCULO 31. PROMOCIONES Y OFERTAS. Los términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realiza. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del suscriptor y/o potencial usuario.

La omisión de información relacionada con la fecha hasta la cual está vigente la promoción o de condiciones que dan término a su vigencia, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben ser claramente identificables por los potenciales suscriptores, independientemente del medio a través del cual se divulguen. Cuando el usuario acuda ante el operador para adquirir una promoción u oferta, este último deberá informarle sobre tales condiciones y restricciones, y almacenar el soporte del suministro de tal información, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato, para consulta por parte del suscriptor. En todo caso, la empresa almacenará las evidencias de la publicidad efectuada sobre las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas.

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al suscriptor y/o usuario, a través de cualquiera de los mecanismos de atención dispuesto por el operador, lo vinculan jurídicamente. El operador no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de servicios y valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta.

PARÁGRAFO: Al momento de la adquisición de los servicios de telecomunicaciones, los operadores deben informar a los suscriptores, los derechos y/o condiciones generales para el acceso a ofertas y promociones futuras.

ARTÍCULO 32. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. Los operadores pueden prestar servicios de telecomunicaciones empaquetados, respetando los siguientes criterios:

32.1. La opción para adquirir servicios empaquetados, debe constar en el contrato de prestación de servicios o en sus anexos.

32.2. Prestar cada uno de los servicios de telecomunicaciones que se empaquetan en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite.

32.3. Los servicios de telecomunicaciones que se presten empaquetados se sujetarán a las condiciones establecidas en el contrato y sus anexos, a las contenidas en su propio régimen y, en especial, a las dispuestas en la presente resolución.

32.4. Cuando se dé respuesta a una PQR, el operador deberá informar en el mismo escrito, los recursos que proceden, los plazos para interponerlos y la autoridad ante la cual pueden presentarse, en consideración a cada uno de los servicios empaquetados. Así mismo, ordenará el envío del expediente a la (s) autoridad (es) competente (s) para conocer el recurso de apelación, cuando a ello haya lugar.

32.5. Las PQR que se formulen en relación con alguno de los servicios empaquetados, no afectarán la normal provisión y facturación de los servicios en los periodos de facturación siguientes a su presentación. En caso de que la PQR tenga fundamento en la interrupción en la provisión de alguno de los servicios empaquetados, el operador deberá descontar de las facturas el valor equivalente a dicho servicio que corresponda al valor definido por el operador al momento de diseñar el plan, hasta tanto sea resuelta la PQR.

ARTÍCULO 33. TASACIÓN DE LLAMADAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA. Para todos los servicios de telefonía en los cuales se cobre por cada llamada, sólo se podrá empezar a tasar a partir del momento en que la llamada sea completada. Se entiende por llamada completada aquella que alcanza el número deseado y recibe señal de contestación de llamada. Lo anterior aplica tanto para llamadas en modalidad de prepago como de postpago.

ARTÍCULO 34. CORREO DE VOZ. Los operadores que presten servicios de correo de voz, deben informar al usuario que origina la llamada, que la misma está siendo atendida por un sistema de correo de voz e indicar el momento a partir del cual se inicia el cobro, para que aquel pueda decidir sobre el uso o no del sistema, antes que se inicie la tasación de la llamada. La duración de dicho mensaje no puede ser inferior a cinco (5) segundos. Así mismo, la duración de las instrucciones de operación del buzón, no puede exceder de 10 segundos.

ARTÍCULO 35. ACCESO A LOS SERVICIOS DE URGENCIA. Los operadores de telecomunicaciones que presten servicios de TPBCL/LE, TMR, TMC, PCS y los que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, deben permitir de modo gratuito a sus usuarios la realización de llamadas dirigidas a los números con estructura 1XY de que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, en todo momento, aún cuando el suscriptor o usuario haya incurrido en causal de suspensión del servicio y hasta la terminación del contrato.

ARTÍCULO 36. DERECHO A CONSERVAR EL NÚMERO. Los suscriptores de servicios de telecomunicaciones, tienen derecho a conservar el número de abonado que les ha sido asignado por el operador, durante la vigencia del contrato, el cual sólo puede cambiarse a solicitud del suscriptor, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración, o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio.

Cuando el suscriptor solicite el cambio de número, podrá solicitar al operador, que cuando se efectúe una marcación al número anterior, se informe mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado. Este servicio se prestará por el término convenido y a un costo más utilidad razonable que haya sido previamente informado al suscriptor y aceptado por éste.

En caso de que el suscriptor cambie de operador de telecomunicaciones, podrá solicitar al operador con el cual ha terminado el contrato, que informe mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado. Este servicio se prestará por el término convenido, a un costo más utilidad razonable que haya sido previamente informado al suscriptor y aceptado por éste. Los operadores de telecomunicaciones deben informar este derecho a los suscriptores, al momento de terminación del contrato.

Cuando el cambio de número de abonado obedezca a razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio, el operador deberá informar mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado, durante un período de tres (3) meses, sin cargo adicional para el suscriptor.

PARÁGRAFO: El derecho de los usuarios a la conservación del número de abonado, no implica la obligación de ofrecer portabilidad numérica.

ARTÍCULO 37. FALLAS EN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO. El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de los servicios de telecomunicaciones, por causas imputables al operador, da derecho a los suscriptores o usuarios a la terminación inmediata del contrato, sin penalización alguna o a obtener la compensación por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, siempre que así lo soliciten y bajo los términos previstos en la presente resolución.

Cuando el suscriptor o usuario elija la compensación, los operadores deben hacerla efectiva a través de cualquiera de las siguientes opciones: a) Compensación en dinero, o b) compensación en minutos, para lo cual, el operador debe atender las reglas y metodología descritas en el Anexo I de la presente resolución e informar al suscriptor o usuario, oportunamente y por escrito, la forma en que operará la compensación. La compensación en minutos no podrá ser aplicada cuando se trate de planes de consumo ilimitado en tiempo.

PARÁGRAFO. Cuando el servicio sea prestado a través de la modalidad prepago, los mecanismos que garanticen la compensación efectiva al usuario por el tiempo en que no estuvo disponible el servicio, serán diseñados libremente por los operadores.

ARTÍCULO 38. INTERRUPCIONES DEL SERVICIO PROGRAMADAS. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.3.4 de la Resolución CRT 087 de 1997, los operadores de telecomunicaciones que deban interrumpir la prestación de los servicios a su cargo, por un término superior a treinta (30) minutos, por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, deberán comunicar tal situación a sus suscriptores y/o usuarios por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación, utilizando para el efecto las facilidades del servicio contratado u otros medios masivos de información idóneos que garanticen el conocimiento de tal situación por parte de los usuarios afectados.

ARTÍCULO 39. LIBRE ELECCIÓN DEL OPERADOR DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA. Los usuarios de TPBCL, TPBCLE y TMR, tienen derecho a acceder a cualquiera de

los operadores de TPBCLD; y los usuarios de TMC, PCS y de los operadores que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, a los operadores de TPBCLDI, en condiciones iguales, a través de los sistemas de multiacceso y prescripción previstos por la regulación para el efecto.

En la operación de teléfonos públicos y tarjetas de prepago no es obligatorio ofrecer las facilidades de multiacceso y prescripción.

ARTÍCULO 40. PREVENCIÓN DE FRAUDES. Los operadores de telecomunicaciones deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin, información que deberá estar disponible para consulta de la CRT y las autoridades de inspección, vigilancia y control.

En todo caso, cuando los usuarios interpongan PQR que puedan tener relación con presuntos fraudes, los operadores deberán adelantar todas las acciones necesarias para identificar las causas que originaron tal requerimiento y, de no ser fundadas, demostrar materialmente al peticionario, las razones por las cuales no procede lo solicitado.

Cuando se encuentre que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, cumpliendo con las condiciones de seguridad informadas por el operador según lo previsto en el numeral 8.2 del artículo 8 de la presente resolución, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.

CAPÍTULO III FACTURACIÓN

ARTÍCULO 41. FACTURACIÓN. Todos los operadores de telecomunicaciones deben informar a sus usuarios 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 servicio que se cobra como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar. En las facturas de servicios de telefonía se debe indicar además, el consumo de los últimos seis (6) meses y el promedio histórico de aquellos servicios que el operador preste de manera directa, salvo respecto de los consumos del servicio de TPBCLD.

Cuando la prestación de los servicios facturados esté sujeta a planes tarifarios diferentes a los de tarifa plana o consumo ilimitado, se deben indicar además, las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan.

Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio que se cobra.

En las facturas del servicio de TPBC se deben incluir además, los montos correspondientes a subsidio o contribución aplicados a los usuarios.

PARÁGRAFO. Cuando el servicio contratado esté sujeto a un plan de tarifa plana o consumo ilimitado, no será necesario informar el valor de la unidad de consumo.

(Artículo modificado por la [RESOLUCIÓN CRT 2029 DE 2008 Art. Primero](#)).

ARTÍCULO 42. INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA FACTURA. Además de la información antes mencionada, los operadores de servicios de telecomunicaciones deben incluir en la factura la dirección y teléfono de las oficinas de atención de PQR, más cercanas a la dirección a la cual se envía la factura. Esta información debe indicarse de manera diferenciada a la de los puntos de pago y venta de servicios.

En las facturas debe resaltarse, usando el mismo tamaño del carácter utilizado para informar el valor a pagar, una nota en la cual se indique que en caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación. Los operadores deben garantizar que el pago mencionado pueda efectuarse de manera ágil, a través

de los puntos de pago dispuestos para el efecto o a través de mecanismos similares a los que se disponen para el pago de las facturas que no son objeto de reclamación, sin que ello implique costo alguno para el usuario.

Adicionalmente, se debe resaltar el nombre, la dirección, correo electrónico y el teléfono de la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control, información que en el caso de la prestación de servicios empaquetados, debe indicarse respecto de cada uno de los servicios incluidos en el paquete.

ARTÍCULO 43. FACTURACIÓN DETALLADA. Los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben detallar en la factura al usuario la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada.

Así mismo, los operadores de TPBCLD y TPBCLE que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.

Cuando se ofrezcan servicios de valor agregado u otro servicio de telecomunicaciones que utilicen el servicio de TPBCL como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, las tarifas de los servicios de telecomunicaciones involucrados podrán ser independientes, debiéndose informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo.

En relación con las facturas de los usuarios corporativos, los operadores pueden entregar el detalle de la factura en medio magnético o mediante la opción de consulta en su página web. No obstante, si el usuario corporativo la solicita por medio impreso, se generará a su cargo un costo más utilidad razonable.

La facturación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, y en general, de venta de contenidos, debe efectuarse de manera separada o separable a la factura del servicio público de telecomunicaciones contratado. Cuando el usuario autorice expresamente incluir su cobro en el texto de la factura del servicio público, el operador debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los dos cobros de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio público contratado al pago de los servicios de tarifa con prima y/o de los contenidos. En todo caso, en la factura se debe discriminar para cada llamada, la clase de servicio prestado, la fecha, hora, el nombre del prestador del servicio con tarifa con prima, el número 90-XXXXXXX utilizado, la duración de la llamada y el valor a pagar. La misma información debe discriminarse cuando se facturen llamadas a números con estructura 1XY que impliquen un costo mayor a la tarifa local.

Al facturar servicios empaquetados, los operadores de telecomunicaciones deben detallar los consumos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a las unidades consumidas.

PARÁGRAFO 1. En caso de que uno o varios de los servicios de los que trata este artículo se ofrezcan bajo la modalidad de tarifa plana o consumo ilimitado, las llamadas por concepto de dicho servicio no deberán discriminarse de manera detallada.

PARÁGRAFO 2. Las disposiciones contenidas en el presente artículo se entenderán cumplidas cuando los operadores garanticen a sus usuarios la entrega por medios electrónicos de la información del detalle de uno o varios de los servicios facturados, cuando los usuarios tengan los medios requeridos para recibirla en estos formatos. En todo caso, la información del detalle de las facturas que no sea entregada por medios electrónicos, deberá suministrarse en medios impresos. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del usuario, salvo el corporativo, a solicitar en cualquier momento, la entrega impresa de copia de la facturación detallada de períodos de facturación específicos, sin ningún costo.

(Parágrafo modificado por la [RESOLUCIÓN CRT 2029 DE 2008](#) Art. Segundo).

ARTÍCULO 44. OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA. Sin perjuicio de lo establecido en el parágrafo 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.

En las condiciones del contrato de prestación de servicios se debe definir el periodo de facturación, el cual corresponde a un (1) mes, salvo las excepciones establecidas en el presente artículo.

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, salvo que se presenten inconsistencias en la facturación, respecto de las cuales deberá conservar evidencia probatoria el operador, originadas por los diferentes tipos de solicitudes que pueden realizar los suscriptores y/o usuarios, caso en el cual el operador contará con un periodo de facturación adicional para facturar dichos consumos.

Los consumos de terceros operadores, podrán ser facturados dentro de los tres (3) periodos de facturación siguientes al periodo en que se generó el consumo de los servicios por parte del usuario".

(Artículo modificado por la [RESOLUCIÓN CRC 2595 DE 2010](#) Art. 3).

ARTÍCULO 45. PAGO OPORTUNO. Los suscriptores y/o usuarios están obligados a efectuar el pago oportuno de la factura, es decir, dentro del plazo señalado por el operador en la misma.

Si el suscriptor o usuario no recibe la factura conserva su obligación de pagar, para lo cual, podrá solicitar un duplicado que será suministrado por el operador de manera inmediata, o solicitar mediante la línea gratuita de información, los datos de su factura necesarios para efectuar el pago correspondiente, para cuyo efecto, los operadores deben implementar mecanismos tecnológicos que faciliten el pago de la factura en línea. Así mismo, podrán implementar mecanismos que permitan el pago de la factura sin ser necesaria la presentación del recibo impreso, a través de consignaciones bancarias a su favor u otros similares.

El primer duplicado correspondiente a un periodo de facturación será entregado gratuitamente.

En los casos en que el operador no haya efectuado la facturación, enviado la factura con suficiente antelación, entregado el duplicado al usuario por causas imputables al operador, o suministrado la información a que hace referencia el inciso anterior, deberá proceder a fijar el plazo respectivo para que el suscriptor o usuario pueda realizar el pago oportuno de los cargos correspondientes a la prestación del servicio, sin que haya lugar al cobro de intereses moratorios y deberá abstenerse de realizar la suspensión del servicio, hasta tanto no se venzan los nuevos plazos fijados.

ARTÍCULO 46. NO ABONO OPORTUNO DEL PAGO. Cuando habiéndose efectuado correctamente el pago oportuno de la factura, los operadores de telecomunicaciones suspendan el servicio por falta de pago, deben proceder a compensar al usuario por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, mediante cualquiera de las dos modalidades señaladas en el artículo 37 de la presente resolución.

ARTÍCULO 47. INDEPENDENCIA DE COBROS. El operador que factura servicios prestados por uno o más operadores interconectados a su red, debe exigir el pago total de la factura. El usuario o el suscriptor, puede solicitar al operador que factura, la separación de las cuentas siempre que exista una reclamación sobre las sumas facturadas, a fin de poder cancelar independientemente las sumas no reclamadas.

ARTÍCULO 48. CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS. Los cargos por los servicios suplementarios deben aparecer por separado en la facturación y su descripción debe seguir los mismos principios de divulgación vigentes para los demás servicios de telecomunicaciones. Hacen parte de los servicios suplementarios los relacionados con TPBC según la definición de la Resolución CRT 087 de 1997, y los de otros servicios de telecomunicaciones según lo establecido por la UIT-T en las recomendaciones I.250 y G.8081.

ARTÍCULO 49. IMPROCEDENCIA DEL COBRO. Cuando a causa de la ocurrencia de desastres naturales, hechos terroristas, hurto de infraestructura no imputable al suscriptor y/o usuario o cualquier otro evento de fuerza mayor o caso fortuito, no sea posible la prestación del servicio, los operadores no pueden efectuar cobro alguno al suscriptor o usuario correspondiente al tiempo en que haya permanecido la interrupción del servicio.

**CAPÍTULO IV
PRESTACIÓN DE
SERVICIOS EN MODALIDAD DE PREPAGO**

ARTÍCULO 50. NÚMERO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS. Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan servicios con tarjetas prepago deben ofrecer un número gratuito de información a los usuarios, que debe aparecer impreso y en forma visible en las tarjetas físicas o informado por el mismo medio en que se provean las tarjetas electrónicas, el cual podrá ser utilizado por los usuarios, inclusive desde teléfonos públicos, para conocer el valor de las tarifas por minuto prepago, los servicios que se brindan a través de la misma, las promociones vigentes y las instrucciones de uso; así como, para presentar PQR.

ARTÍCULO 51. INFORMACIÓN DE LAS TARJETAS. Sin perjuicio de lo indicado en el artículo anterior, los operadores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago deben:

51.1 Indicar en las tarjetas impresas o a través del mismo medio en que se provean las tarjetas electrónicas, la unidad de tasación de las llamadas, la denominación, la vigencia, la fecha de expedición y la fecha de expiración de las mismas.

51.2. Suministrar por cualquier medio idóneo o por lo menos a través de la línea de atención gratuita al usuario, información sobre la tarifa máxima aplicable al servicio que se presta en modalidad prepago.

En ningún caso pueden aplicarse tarifas superiores a las vigentes al momento de la expedición de la tarjeta prepago.

ARTÍCULO 52. INFORMACIÓN DURANTE EL USO DE LA TARJETA. Al momento de hacer uso de la tarjeta prepago el operador debe informar al usuario, mediante un mensaje, el saldo en dinero disponible y la vigencia de la tarjeta. Esta información puede suministrarse mediante el número de atención gratuito al usuario o en forma automática. Así mismo y en caso de ser técnicamente viable, los operadores deben informar el tiempo disponible de la tarjeta una vez efectuada la marcación del número de destino.

ARTÍCULO 53. RECEPCIÓN EN MODALIDAD DE PREPAGO. Los suscriptores de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, tienen derecho a recibir comunicaciones y a conservar su número de abonado. Luego de dos meses en que el suscriptor no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago y no tenga saldos vigentes a su favor en estas últimas, el operador podrá disponer del número, sin perjuicio de que el usuario deba cumplir con las demás condiciones previamente pactadas, siempre que medie previo aviso al suscriptor mediante cualquier medio, por lo menos con quince (15) días de anticipación a la fecha prevista para disponer del número. La comunicación que se genere para efectos del aviso, no implicará uso del servicio por parte del suscriptor.

ARTÍCULO 54. VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO. Los operadores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago, deben informar mediante un aviso claramente identificable por el usuario, antes de la compra de la tarjeta, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su primer uso y la fecha de expiración. En ningún caso la fecha de expiración puede ser inferior a un (1) año contado a partir de su expedición.

El tiempo de vigencia a partir del primer uso de las tarjetas prepago podrá ser fijado libremente por el operador, pero el operador deberá respetarlo aún cuando sobrepase la fecha de expiración.

El operador responderá frente al incumplimiento en lo dispuesto en el inciso anterior, reembolsando el valor total de la tarjeta.

ARTÍCULO 55. TRANSFERENCIA DE SALDOS. Los operadores deben transferir los saldos no consumidos por el usuario a una nueva tarjeta prepago que adquiera el suscriptor y/o usuario, a través de mecanismos impresos, tecnológicos o electrónicos, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario.

Para tal efecto, el suscriptor y/o usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta prepago y al menos treinta (30) días calendarios adicionales contados a partir del vencimiento de dicha vigencia.

Adicionalmente, los operadores deberán garantizar que los saldos de tarjetas prepago no consumidos por parte de un usuario en modalidad prepago que se cambia a un plan bajo la modalidad de pospago sean igualmente transferidos al nuevo plan".

Artículo modificado por la [RESOLUCIÓN CRC 2595 DE 2010 Art. 4\)](#).

ARTÍCULO 56. REGISTRO DE SUSCRIPTORES. Los operadores de servicios de telecomunicaciones que activen líneas o números de abonado para hacer uso de servicios en la modalidad de prepago, deben llevar un registro actualizado, en el cual, se incluya por lo menos, el nombre completo del suscriptor, su documento de identidad y el número de la línea. Dicho registro debe estar disponible para consulta de las autoridades públicas que lo requieran.

ARTÍCULO 57. DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Sin perjuicio del derecho a perseguir el cumplimiento de las obligaciones previamente pactadas, cuando medie solicitud del suscriptor los operadores de servicios de telecomunicaciones deben proceder a la desactivación de las líneas activadas en la modalidad de prepago, en un término igual o menor al utilizado para la activación. Los operadores informarán a los suscriptores sobre este derecho al momento de la adquisición del servicio.

PARÁGRAFO. Las solicitudes de desactivación de líneas en prepago, deben ser incluidas en el registro a que hace referencia el artículo 56 de la presente resolución.

CAPÍTULO V IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS

ARTÍCULO 58. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS. Los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, así como una lista de terminales disponibles en el mercado que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio.

Para tales efectos, deben garantizar el servicio de identificación de llamadas en aquellos equipos de conmutación cuyas especificaciones técnicas permitan la prestación del mismo.

Todos los equipos de conmutación que se adquieran, deben prever en sus especificaciones la posibilidad de prestar el servicio de identificación de llamadas.

ARTÍCULO 59. ATENCION DE SOLICITUDES DEL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS. Los operadores deben atender las solicitudes de prestación del servicio de identificación de llamadas, a más tardar dentro de los quince (15) días siguientes a la respectiva solicitud del suscriptor o usuario.

ARTÍCULO 60. OBLIGACIÓN DE ENVIAR NÚMERO NACIONAL SIGNIFICATIVO. Los operadores de telecomunicaciones, deben enviar como parte de la señalización, el número nacional significativo de abonado de origen, con el fin de garantizar el servicio de identificación de llamadas a nivel nacional.

Si el suscriptor solicita el servicio de no envío del número de abonado que origina la llamada y éste es técnicamente factible, el operador deberá:

1. Asignar un segundo número al suscriptor de este servicio, el cual deberá ser enviado como sustituto del número real del suscriptor, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el operador pueda reconocer qué suscriptor originó dicha llamada; ó

2. Asignar un número para todos los suscriptores de este servicio y llevar un registro detallado y ordenado por número de origen y de destino de las llamadas que correspondan a cada suscriptor del servicio de no envío del número de abonado que origina la llamada, por un tiempo mínimo de seis (6) meses, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el operador pueda reconocer qué suscriptor originó dicha llamada.

PARÁGRAFO. En el evento en que los operadores que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, no hagan uso de numeración no geográfica de red, la obligación estará supeditada a su viabilidad técnica. En todo caso, deberán llevar el registro de que trata el presente artículo, de las llamadas que originen sus usuarios a otras redes.

ARTÍCULO 61. IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS EN PREPAGO. Quienes ofrezcan servicios de telecomunicaciones mediante la modalidad de prepago, deben disponer de los recursos de señalización necesarios, para efectos de enviar el número nacional significativo de abonado de origen a los operadores que terminan la llamada.

CAPÍTULO VI

MENSAJES DE TEXTO (*SMS*) y MENSAJES MULTIMEDIA (*MMS*)

ARTÍCULO 62. DERECHO AL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE MENSAJES. Los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones a quienes se les ofrezca la capacidad de envío y recepción de mensajes de texto (*SMS*, por su sigla en inglés) tienen derecho a establecer comunicaciones de este tipo con usuarios de la misma red o de otras redes. Para tal efecto, todos los operadores que ofrezcan *SMS* a sus usuarios deberán interconectarse y cursar este tipo de tráfico.

ARTÍCULO 63. INFORMACIÓN SOBRE LOS MENSAJES. Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes de texto, *SMS*, y/o mensajes multimedia, *MMS*, deberán informarles de manera clara, las condiciones en las cuales se prestan dichas facilidades o aplicaciones, a través de los mecanismos mencionados en el artículo 8.4 de la presente resolución.

En el evento en que los mensajes de texto, *SMS*, y/o los mensajes multimedia, *MMS*, no se encuentren incluidos en el plan tarifario ofrecido por el operador de telecomunicaciones, o que su tarifa sea diferente a la originalmente informada, en la publicidad de promociones, concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros, deberá informarse en forma clara y suficientemente destacada el valor de la tarifa a ser cobrada y la unidad por consumo, sin perjuicio de la información que debe ser suministrada por el operador según lo establecido en el inciso anterior.

ARTÍCULO 64. FACTURACIÓN DE MENSAJES. Los mensajes de texto, *SMS*, se deben facturar a partir del momento de la confirmación de recibo en la plataforma de la red destinataria, asegurando que en el caso de no poder ser entregados con éxito, cada uno permanezca almacenado por lo menos 24 horas, período dentro del cual el operador de la red de destino deberá reintentar el envío del mismo.

Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios la posibilidad de enviar o recibir mensajes de texto, *SMS*, deben facturar el consumo total de mensajes, indicando el valor unitario del mensaje, el número de mensajes cobrados en el período de facturación, la suma total a pagar por concepto de los mensajes cursados en cada período de facturación y demás cargos a que haya lugar.

En el evento en que el suscriptor participe en concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros, mediante *SMS* y/o *MMS* con tarifas diferentes a las ofrecidas en el plan previamente aceptado por el mismo e informadas en los términos del artículo 63, los operadores de telecomunicaciones deberán facturar dichos consumos de manera separada o separable a la factura del servicio público contratado. Cuando el usuario autorice expresamente incluir su cobro en el texto de la factura del servicio público, el operador debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los dos servicios de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio público al pago de tales mensajes. En todo caso, en la factura se debe indicar detalladamente la clase de servicio prestado, el valor unitario del mensaje, el número de

mensajes cobrados en el periodo de facturación y la suma total a pagar por concepto de los mensajes cursados en cada periodo de facturación.

ARTÍCULO 65. ENVÍO DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS) Y/O MENSAJES MULTIMEDIA (MMS) CON FINES COMERCIALES Y/O PUBLICITARIOS. El envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) a los que hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas:

1. Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquellos usuarios mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aún cuando los mismos no tengan costo para el usuario. El silencio del usuario en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes en ningún caso podrá entenderse como una solicitud o aceptación para su envío. Será de responsabilidad del usuario que ha solicitado expresamente el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), de contenidos para adultos o pornográficos, el control y protección del acceso a los mismos por parte de menores de edad. En el caso que el usuario solicite el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) de contenidos para adultos o pornográficos, el operador deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

2. Los usuarios tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del operador de telecomunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los operadores deberán proceder de forma inmediata.

3. Los usuarios podrán inscribir ante la CRC de forma gratuita su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos (RNE) con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los operadores deben poner a disposición de los usuarios con el objeto de evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro será administrado por la CRC y deberá cumplir con las siguientes características:

3.1 La información que suministren los usuarios únicamente podrá ser utilizada para los fines previstos en la presente resolución.

3.2 El número del usuario inscrito aparecerá en el registro al día hábil siguiente de aquél en que se efectúe su inscripción.

3.3 Los operadores que comercializan contenidos mediante el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) deberán confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de usuarios para esta clase de envíos con el mencionado registro y procederán a retirar los números telefónicos de los usuarios que se hayan inscrito.

3.4 Los operadores contarán con cinco (5) días hábiles, desde de la fecha de inscripción del usuario, para abstenerse de enviar mensajes a los usuarios inscritos en el RNE.

3.5 Los usuarios podrán solicitar la exclusión de su número del RNE de forma gratuita. El número telefónico del usuario debe ser eliminado del RNE al día hábil siguiente, momento en el cual el usuario deberá recibir una confirmación al respecto.

3.6 Los operadores deberán informar al usuario sobre la existencia del RNE y sus derechos sobre la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, por parte de los operadores de telefonía móvil. Esta información deberá estar también disponible en la página Web del operador y a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.

4. En todo caso, la exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de la base de datos para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los operadores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el

operador siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y éste no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

5. La exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de servicios de mensajes comerciales y/o publicitarios previamente solicitados por el abonado, así como tampoco la de aquellos solicitados de manera expresa e inequívoca con posterioridad al registro de su número en el RNE.

PARÁGRAFO 1. Los mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, así como aquéllos a los que hace referencia el numeral 4° del presente artículo, únicamente podrán ser enviados a los usuarios en el horario comprendido entre las ocho horas de la mañana (8:00 a.m.) y las nueve horas de la noche (9:00 p.m.). Los usuarios que hayan solicitado el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios, deben ser debida y previamente informados de los casos en que tales mensajes se transmitan por fuera de la franja horaria especificada en el presente artículo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.

PARÁGRAFO 2. Todos los operadores de telecomunicaciones deberán dar trámite a las solicitudes de los usuarios tendientes a restringir la recepción de mensajes cortos de texto o de los mensajes multimedia, no solicitados, comúnmente conocidos como SPAM (por su sigla en inglés).

PARÁGRAFO 3. Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) deberán consultar y obtener la autorización expresa del usuario respecto del uso de su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), quien deberá prestar su consentimiento de manera expresa e inequívoca para estos efectos”.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES 2229/09 ART. 1](#))

Nota: El Registro de Números Excluidos (RNE) de que trata la Resolución 2229 de 2009, estará disponible a partir del 1° de enero de 2010.

CAPÍTULO VII SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

ARTÍCULO 66. SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Antes de la suspensión del servicio el suscriptor o usuario debe ser advertido sobre los posibles cobros a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo cuando ésta sea causal para la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios.

Cuando la causa que originó la suspensión sea imputable al usuario, la reanudación del servicio deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que esta haya cesado, so pena de perder el operador en favor del suscriptor, el valor por reconexión, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben dejar constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO. En caso que se haya presentado una reclamación o recurso antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas y la reclamación o recurso se encuentren pendientes de decisión, no se podrán suspender los servicios de telecomunicaciones.

ARTÍCULO 67. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO. Los suscriptores y/o usuarios pueden solicitar a los operadores la suspensión temporal del servicio, cuando dicha solicitud esté debidamente sustentada y los operadores podrán aceptarla cuando lo consideren viable siempre que no se produzcan efectos a terceros.

Cuando la solicitud sea aceptada por el operador, la suspensión podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses consecutivos o no por cada año de servicio, salvo que aquél decida otorgar un plazo mayor.

En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos.

Al cabo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud, el operador procederá a la suspensión del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario haya señalado en la misma una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual el operador deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión.

En caso de que el servicio se encuentre sujeto a período mínimo de conservación de plan o a cláusula de permanencia mínima, dicho período se prorrogará por el término de duración de la suspensión temporal.

Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el suscriptor y/o usuario, los operadores no podrán efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, diferente al costo por la reconexión del mismo, valor que será informado al solicitante al momento de la formulación de la solicitud. La reconexión deberá efectuarse al vencimiento del término señalado por el suscriptor y/o usuario; al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el solicitante haya guardado silencio sobre el término, o en cualquier momento a solicitud del suscriptor y/o usuario.

ARTÍCULO 68. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO POR DECISIÓN DEL SUSCRIPTOR. En cualquier modalidad de suscripción, los suscriptores pueden solicitar la interrupción del servicio en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por el operador, sin que éste último pueda oponerse por motivo alguno, solicitarle explicaciones de su decisión, ni exigir documentos innecesarios.

La solicitud deberá efectuarse con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación. El operador deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, informando al suscriptor sobre tal hecho por medio de comunicación en la cual se indique además, el derecho reconocido en el inciso 3 del artículo 36 de la presente resolución.

Cuando la solicitud haya sido formulada con una anticipación menor, el operador interrumpirá el servicio al vencimiento del período de facturación siguiente al que se conozca la solicitud de por parte del suscriptor.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del operador a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. Una vez generada la obligación del operador de interrumpir el servicio, el suscriptor y/o usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el suscriptor y/o usuario haya efectuado consumos.

En los demás casos donde no medie solicitud del suscriptor, el operador debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que se hayan convenido prórrogas automáticas o que el contrato sea a término indefinido.

PARÁGRAFO. Los operadores de telecomunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de interrupción del servicio y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del suscriptor, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato.

ARTÍCULO 69. CANCELACIÓN DE SERVICIOS. Cuando el suscriptor y/o usuario requiera la cancelación de servicios suplementarios o adicionales al servicio de telecomunicaciones

contratado, bastará con proceder a la manifestación de la voluntad en tal sentido, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por el operador. El operador deberá dar trámite a la cancelación, máximo dentro del mismo término en que se efectuó la activación, sin que haya lugar a la exigencia de requisitos diferentes a los exigidos al momento de la activación del servicio que se solicita cancelar.

PARÁGRAFO. Los operadores de telecomunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de cancelación de servicios suplementarios o adicionales al servicio de telecomunicaciones contratado y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del suscriptor y/o usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato.

ARTÍCULO 70. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Los contratos que se celebren entre los suscriptores y los operadores de servicios de telecomunicaciones, mantendrán y reconocerán el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.

ARTÍCULO 71. CESIÓN DEL CONTRATO. La cesión del contrato por parte del suscriptor, cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por el operador, libera al cedente de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario. Para el efecto, en el contrato deben preverse las siguientes condiciones:

- a) El cedente debe informar por escrito al operador su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y de los demás requisitos contemplados en el contrato de prestación del servicio para tal efecto.
- b) Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, el operador deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión.
- c) En caso de aceptación por parte del operador, el cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento.
- d) En caso de rechazo, el operador debe informar al cedente las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, en el mismo escrito le debe indicar con total claridad los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que el cedente mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión.

CAPÍTULO VIII PQR Y ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

ARTÍCULO 72. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los operadores de telecomunicaciones para el efecto. Por su parte, los operadores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presenten los suscriptores o usuarios.

Los operadores deben informar a los suscriptores, en el texto del contrato, sobre su derecho a presentar PQR. Igualmente, deben informar que la presentación de PQR, no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Cualquier conducta de los operadores de servicios de telecomunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

ARTÍCULO 73. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR. Cuando se presentan PQR en forma verbal, basta con informar al operador el nombre completo del peticionario y el motivo de la PQR. El

operador puede responder de la misma manera y debe entregar al peticionario una constancia de la presentación de la PQR.

Las PQR presentadas en forma escrita, deben contener por lo menos, el nombre de la empresa a la que se dirige, el nombre, identificación y dirección de notificación del suscriptor y/o usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

PARÁGRAFO. Los operadores deben entregar al suscriptor y/o usuario, por cualquier medio idóneo, constancia de la presentación de la PQR y un código único numérico asignado por el operador, el cual debe mantenerse durante todo el trámite. En el caso de PQR presentadas por escrito, se hará constar además, la fecha de radicación.

ARTÍCULO 74. PQR Y EL PAGO. Los operadores de servicios de telecomunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción y atención de las PQR.

La presentación de PQR relacionadas con la facturación del servicio, está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, de las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la PQR, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno.

Salvo los casos previstos en la Ley, 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 el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas.

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, tales como la página web del operador y al menos una red social. Lo anterior, de conformidad con las siguientes reglas:

En relación con las oficinas de atención al usuario, los operadores 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, esto es, recepción de PQRs en una página de una red social. En ambos casos, los operadores darán respuesta oportuna a las PQRs a través del correo electrónico que como dirección de notificación ha sido suministrada al momento de la presentación de la PQR, por parte del suscriptor y/o usuario peticionario o recurrente.

La red social deberá estar en idioma español y deberá ser la que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia, de acuerdo con la información que para el efecto publique en el Informe Sectorial el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El operador deberá cargar en su sitio web el Formato contenido en el Anexo II de la presente

resolución. Igualmente, deberá cargar dicho formato en la página de la red social referida, o al menos disponer de un enlace de acceso directo al formato de la página web desde la página de red social, garantizando los máximos niveles de seguridad y confidencialidad de la información que el usuario presente. 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. Respecto de la constancia de presentación de la PQR y el código único numérico de que trata el parágrafo del artículo 73 de la presente resolución, deberán suministrarse de inmediato al peticionario o recurrente a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación.

El operador debe garantizar los máximos niveles de seguridad en el tratamiento adecuado de la información, en la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs, de conformidad con las normas en materia de privacidad y confidencialidad de la información.

Por su parte, para la presentación de sus PQRs a través de las oficinas virtuales, el suscriptor y/o usuario en su calidad de peticionario o recurrente, deberá utilizar el formato mencionado, de manera que la información contenida en su PQR, especialmente la de carácter confidencial y privado, no esté disponible al público.

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, las cuales serán respondidas a los peticionarios o recurrentes a través del mismo medio utilizado por éstos, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo.”

Artículo modificado por la [RESOLUCIÓN CRC 2595 DE 2010 Art. 5](#)).

ARTÍCULO 76. LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS. Los operadores de telecomunicaciones deben poner a disposición permanente de los suscriptores y usuarios un número gratuito de atención.

En cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el operador reciba, atiende, tramite y responda las PQR; así como para acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y ofertas, y en general, sobre todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio. La opción relacionada con las PQR, debe estar dentro de las tres (3) primeras del menú.

La información suministrada a través de dicho mecanismo, tiene respecto del operador, efectos jurídicos vinculantes.

PARÁGRAFO. Los operadores deben mantener disponible para consulta, en cualquier momento por parte de los peticionarios, evidencias de las respuestas otorgadas a sus PQR a través de la línea gratuita de atención al usuario, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de respuesta de la PQR o a la fecha de envío del expediente a la autoridad de inspección, vigilancia y control, para que ésta resuelva el recurso de apelación, cuando a ello haya lugar.

ARTÍCULO 77. RECEPCIÓN DE LAS PQR. El operador en cuya red se origina la comunicación, debe recibir las PQR de sus suscriptores y/o usuarios, por causa de su servicio o del servicio que

preste otro operador al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos.

El operador que las recibe debe verificar, en un plazo máximo de cinco (5) días, si la causal de la PQR compromete la red bajo su cuidado. Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, debe dar traslado de ésta, al operador que corresponde dentro de los tres (3) días siguientes a la verificación realizada, de lo cual debe dejar constancia escrita, junto con los datos y registros demostrativos de su no responsabilidad.

Si el operador a quien le es trasladada la PQR considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a fallas del operador que origina la comunicación, o si estima insuficiente la verificación de que trata el inciso anterior, debe requerir a este último para que practique las pruebas a que haya lugar.

Si como consecuencia del procedimiento mencionado, no es posible que el operador que recibió la PQR, dé respuesta al suscriptor y/o usuario dentro del término oportuno, éste debe proceder en la forma indicada en el primer inciso del artículo 78 de la presente resolución.

ARTÍCULO 78. TÉRMINO PARA RESPONDER PQR. Para responder las peticiones, las quejas y los recursos los operadores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación.

Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente, se entenderá que la petición o el recurso ha sido resuelto en forma favorable al peticionario, salvo que el operador demuestre que el suscriptor y/o usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este término, el operador reconocerá de pleno derecho al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo, entendiéndose que la solicitud, reclamo o recurso ha sido resuelto de manera favorable al usuario. Para tal fin, el operador, de oficio, debe materializar los efectos del silencio administrativo positivo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio administrativo positivo, y en caso de que éste incumpla con dicha obligación, el usuario no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata y en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo.

ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES CRC 2554 DE 2010, ART.2.

ARTÍCULO 79. RECURSOS. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1341 de 2009, los recursos se regirán por las siguientes reglas:

79.1. El recurso de reposición debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a aquél en que el operador ponga en conocimiento del suscriptor o del usuario su decisión, ante el mismo funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de PQR o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por el operador para la atención de las mismas. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el suscriptor o usuario en las condiciones y dentro del término antes mencionados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

79.2. El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el operador lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que ésta resuelva el recurso de apelación. Dicho recurso, será resuelto por la autoridad de control, de conformidad con los términos que para tales fines contempla la Ley 1341 de 2009.

NUMERAL MODIFICADO POR LA RES CRC 2554 DE 2010, ART 3.

79.3. Siempre que el suscriptor o usuario presente ante el operador un recurso de reposición, este último deberá informarle textualmente lo siguiente: *“Señor usuario, usted tiene derecho a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta*

al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad de inspección, control y vigilancia decida de fondo”, teniendo en cuenta lo siguiente:

a) Cuando el recurso sea formulado por escrito, el operador entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación, documento que una vez diligenciado por el suscriptor o usuario, debe ser anexado por el operador al escrito de reposición.

b) Cuando el recurso sea formulado de manera verbal o por cualquier medio tecnológico o electrónico, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y el operador almacenará evidencia de la respuesta del suscriptor o usuario por un término de por lo menos doce (12) meses.

ARTÍCULO 80. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. Sin perjuicio de lo previsto en la ley y en la jurisprudencia, las decisiones otorgadas por los operadores de telecomunicaciones a las peticiones, quejas y recursos formulados por los suscriptores y/o usuarios, deben contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión, los recursos que proceden contra la misma y la forma y plazo para su interposición.

PARÁGRAFO. Los operadores garantizarán la idoneidad del personal vinculado a las oficinas y líneas gratuitas de atención al usuario, desarrollando, para el efecto, actividades de capacitación y actualización periódicamente.

ARTÍCULO 81. FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES. La notificación de las decisiones adoptadas por los operadores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. Los operadores podrán establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales, deben ser autorizados por la autoridad que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control, previamente a su implementación.

Las notificaciones personales que deban realizarse, se deben efectuar en la misma oficina en donde se haya presentado la petición, queja o recurso, distinto ello del deber de citar al peticionario o recurrente para su debida notificación a la dirección suministrada por éste al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad. En caso de haber sido formulada de manera verbal y el operador deba dar respuesta por escrito, la notificación se debe efectuar en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el suscriptor y/o usuario para tal efecto.

En relación con las notificaciones electrónicas, se entenderán surtidas una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del operador, por parte del peticionario o recurrente”.

Artículo modificado por la [RESOLUCIÓN CRC 2595 DE 2010 Art. 6\)](#).

ARTÍCULO 82. REGISTRO DE PQR. Los operadores de telecomunicaciones deben llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio, un registro debidamente actualizado de las peticiones, quejas y recursos presentadas por los suscriptores y/o usuarios, en el cual se identifique por lo menos: el nombre, identificación y los datos de ubicación del peticionario, la fecha de presentación, el código único numérico, el motivo de la PQR, y la fecha de envío de la respuesta, cuando la misma no haya sido otorgada de manera verbal, adjuntando, en todo caso, un resumen de la respuesta una vez se haya proferido.

ARTÍCULO 83. SEGUIMIENTO DE PQR. Los suscriptores y/o usuarios que hayan presentado PQR, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las mismas, a través del código único numérico informado por los operadores de telecomunicaciones al momento de su presentación. Los operadores, deben

establecer mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso, por lo menos, de su página web y de la línea gratuita de atención al usuario.

Los mismos mecanismos pueden ser dispuestos por las autoridades de inspección, vigilancia y control, con el fin de que los suscriptores y/o usuarios obtengan información respecto al estado del trámite de las peticiones, quejas y recursos que se adelanten ante ellas.

ARTÍCULO 84. INDICADORES DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO. Los operadores de telecomunicaciones deben hacer públicas, a través de los mecanismos mencionados en el 8.4 de la presente resolución, las metas y las mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario, que se enuncian a continuación:

84.1. Para la línea gratuita de atención al usuario de que trata el artículo 76 de la presente resolución:

- a) Promedio de tiempo de espera (en segundos) desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención de un representante del operador, y aquel momento en que comienza a ser atendido por éste.
- b) Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención de un representante del operador y colgaron antes de ser atendidos por éste.

84.2. Para las oficinas de atención al usuario de que trata el artículo 75 de la presente resolución:

- a) Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina de atención al usuario y desistieron antes de ser atendidos por un representante del operador.
- b) Promedio de tiempo de espera desde el momento en que al usuario le es asignado un turno, hasta que es atendido por un representante del operador.

La información debe ser medida mensualmente y debe contener las metas propuestas para el período siguiente, con el fin de lograr un continuo mejoramiento del nivel de dichos indicadores. Adicionalmente, debe ser reportada al Sistema Único de Información para los operadores sujetos a la vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

[INCISO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN CRC 2209 DE 2009, ART. 2](#)

TÍTULO II DISPOSICIONES EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE TPBC

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

“ARTÍCULO 85. CONCEPTO DE LEGALIDAD AUTOMÁTICO.

[ARTÍCULO DEROGADO POR LA RES CRC 2554/10.](#)

ARTÍCULO 86. REVISIÓN DE LEGALIDAD. A petición de parte o de oficio, la CRC emitirá concepto de legalidad sobre los contratos entre proveedores de redes y servicios de comunicaciones y sus respectivos usuarios.

[ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES CRC 2554 DE 2010, ART 4.](#)

ARTÍCULO 87. COMPARACIÓN DE PLANES. Los operadores de TPBCL y TPBCLE a los que se refiere el artículo 5.2.3 de la Resolución CRT 087 de 1997, (Grupo 1), y que se encuentren sometidos al régimen regulado de tarifas, deben informar inequívocamente, en la publicidad que hagan con el fin de que el usuario elija entre los diferentes planes, las características y necesidades de comunicación que los mismos satisfagan, de modo que el usuario cuente con las herramientas necesarias para la toma de la decisión con base en su perfil de consumo.

Los operadores de TPBCL y TPBCLE de que trata el artículo 5.2.4 de la Resolución CRT 087 de 1997, (Grupo 2), que ofrezcan a sus usuarios diferentes opciones tarifarias, deben presentarlas junto con el Plan Tarifario Básico en la publicidad que hagan sobre las mismas, de manera que

sean comparables e identificando claramente las condiciones y cargos correspondientes, así como las restricciones cuando apliquen.

ARTÍCULO 88. INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO. Los usuarios de servicios de TPBC tienen derecho a recibir, información de directorio telefónico, a través de la cual puedan consultar el nombre del suscriptor, dirección y número telefónico, así como a que sus datos figuren en la misma de manera gratuita.

Para el efecto, los operadores de TPBCL, TPBCLE, y TMR deben actualizar dicha información al menos una vez al año, incluyendo en forma destacada los números de urgencia, y la información sobre todos los números 1XY de que trata el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, números de información, números para atención de reclamaciones, prefijos de acceso a los operadores de larga distancia, indicativos urbanos e internacionales, reclamaciones de otros servicios públicos domiciliarios y el contrato de condiciones uniformes.

Cuando exista más de un operador del mismo servicio, en una misma área geográfica, los usuarios tienen derecho a recibir la información de directorio telefónico de manera unificada, para lo cual, los operadores deben entregar a los demás operadores del mismo municipio, distrito o área geográfica, la información de todos los suscriptores a que hace referencia el presente artículo, de manera digitalizada y en medio magnético o soporte informático.

El operador debe excluir de la información de directorio telefónico, los datos del usuario que así se lo solicite, sin que se genere ningún cargo para éste.

ARTÍCULO 89. OFRECIMIENTO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR están obligados a ofrecer la información de directorio a los usuarios a través de una de las siguientes opciones: (i) directorio impreso, o (ii) información por operadora. De manera opcional, pueden ofrecerla a través de otros medios idóneos como medio magnético, disco compacto, Internet o cualquier otro. Corresponde al usuario escoger entre las alternativas ofrecidas por el operador.

Cuando el medio escogido por el usuario sea físico, los operadores deberán entregar una copia del mismo por cada número telefónico, salvo que expresamente manifieste que no la requiere.

ARTÍCULO 90. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CÓDIGO SECRETO. Los operadores de los servicios de TPBCL deben suministrar a sus suscriptores y/o usuarios, sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto, con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el suscriptor y/o usuario, que generen algún cobro diferente al servicio local. Para tal efecto, los operadores de TPBCL y TPBCLE deben incluir en las tarifas por el servicio de TPBCL los costos involucrados en la prestación de este servicio, en las fórmulas que para el cálculo de sus tarifas tengan establecidas.

Cuando se trate de nuevas líneas, se debe entregar al suscriptor, junto con el contrato respectivo y sin necesidad de solicitud en tal sentido, el código secreto y la información sobre la forma de acceder y utilizar adecuadamente dicho servicio, y sus ventajas de seguridad.

En todo caso, la información relacionada con el uso y ventajas del código secreto debe ser suministrada a los usuarios trimestralmente, mediante procedimientos idóneos y verificables.

ARTÍCULO 91. BLOQUEO PARA SERVICIOS DE TARIFA CON PRIMA. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deben bloquear el acceso a los números de servicios que cobran tarifa con prima, sin costo adicional alguno, cuando medie solicitud del usuario.

Para las líneas telefónicas de entidades oficiales, los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deben bloquear el acceso a los números de servicios que cobran tarifa con prima, sin costo adicional alguno y habilitarlo cuando medie solicitud de la respectiva entidad.

ARTÍCULO 92. PERÍODOS MÍNIMOS DE CONSERVACIÓN DE PLANES.

Artículo derogado por la [RESOLUCIÓN CRC 2595 DE 2010 Art. 9](#)).

ARTÍCULO 93. VALOR DE LA ACOMETIDA EXTERNA. En la factura en que se cobre el aporte por conexión, el operador de TPBC debe indicar la parte del total de este valor que corresponda a la acometida externa, es decir, la línea de abonado.

ARTÍCULO 94. REEMBOLSO DEL APORTE DE CONEXIÓN. El suscriptor puede solicitar, dentro de los dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso del aporte de conexión descontado el valor de la acometida externa, cuando desista definitivamente del servicio. El reembolso respectivo debe realizarse dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a dicha solicitud. Vencido el plazo de los dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el usuario pierde el derecho a obtener del operador el reembolso.

ARTÍCULO 95. CONSTITUCIÓN DE PÓLIZA. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deben constituir en favor de los suscriptores, una póliza de seguros que garantice la oportuna instalación de la línea telefónica, cuando se cobre anticipadamente el pago por conexión. Si la administración de los dineros recaudados por pagos por conexión se realiza a través de una fiducia constituida en favor de los usuarios, los operadores pueden eximirse de la obligación de constituir la póliza aquí establecida.

ARTÍCULO 96. ALCANCE DEL CARGO POR APORTES DE CONEXIÓN AL SERVICIO. El pago del aporte por conexión otorga al suscriptor el derecho a la conexión del servicio, al uso de un número de abonado y a la disposición sobre la acometida externa. En todo caso, la acometida externa es de libre disponibilidad del suscriptor y puede ser utilizada por cualquier operador de TPBCL, TPBCLE y TMR seleccionado por el suscriptor para la prestación del servicio.

TÍTULO III DISPOSICIONES EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, TRUNKING Y ACCESO A INTERNET

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 107. ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. Los operadores de TMC, PCS y los que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, no pueden prestar los servicios a su cargo a través de la activación de equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados o hurtados.

Para el efecto, dichos operadores deben llevar una base de datos de los equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados, hurtados o desactivados por fraude o por no pagar ninguna factura recibida con posterioridad a la venta, en la cual se indicará la identificación completa del terminal, la tecnología del mismo, los datos del suscriptor que originó el reporte y la fecha y hora en que se produjo el mismo.

Las bases de datos deben ser actualizadas y compartidas diariamente entre todos los operadores de TMC y PCS, así como publicadas a través de los mecanismos mencionados en el artículo 8.4 de la presente resolución.

PARÁGRAFO. La obligación de compartir la base de datos será aplicable a los operadores que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, cuando los equipos terminales usados para la provisión de dichos servicios, puedan ser utilizados en las redes de los operadores de TMC y PCS.

ARTÍCULO 108. ÁREA DE CUBRIMIENTO. Los operadores de servicios de telefonía móvil, deben hacer públicas las áreas geográficas en donde exista cubrimiento de los servicios a su cargo, a través de los mecanismos mencionados en el artículo 8.4 de la presente resolución e informarlas al suscriptor antes de la celebración del contrato de prestación de servicios.

ARTÍCULO 109. SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 10 de la presente resolución, los operadores de telefonía móvil deben informar en los contratos la existencia de valores adicionales por el uso de roaming internacional, si aplican.

ARTÍCULO 110. MENSAJES DE TEXTO ENVIADOS DESDE INTERNET. Los cargos por la transmisión de mensajes de texto, *SMS*, desde Internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, esto es, para el suscriptor de la línea móvil, a menos que el operador del

servicio establezca una modalidad de cobro diferente. Sin embargo, en razón a que aquél no tiene control directo sobre su utilización, será necesaria su aceptación previa, para lo cual se seguirán los siguientes parámetros:

a) Se entiende aceptado el envío de *SMS* cuando habiéndose efectuado por parte del operador de telefonía móvil la correspondiente consulta, por cualquier medio, el suscriptor no haya manifestado, también por cualquier medio, su no aceptación.

b) Si dentro de un plazo razonable, que en ningún caso será inferior a treinta (30) días calendario, no hay manifestación alguna por parte del suscriptor, habiéndosele hecho saber las consecuencias que se derivan de su silencio, se entenderá que acepta el mencionado servicio.

“ARTÍCULO 111. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE ACCESO A INTERNET. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 8 y 10 de la presente resolución y, en las demás disposiciones aplicables, los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan servicios de valor agregado de acceso a Internet, deben incluir en el contrato, al menos, la siguiente información:

111.1. Oferta comercial con las condiciones de los planes ofrecidos.

111.2. Las definiciones aplicables al servicio ofrecido, de acuerdo con lo definido en la regulación, haciendo referencia expresa a la condición de banda ancha cuando aplique.

111.3. La velocidad efectiva a ser garantizada por el ISP.

111.4. Informar a sus usuarios cuando las tarifas plana y/o reducida de acceso conmutado a Internet, no aplican a las llamadas que se realicen hacia ellos.

Teniendo en cuenta que una porción del ancho de banda disponible es utilizado por el protocolo mismo de transmisión, el operador debe ajustar la capacidad asociada del puerto de conexión, de manera tal que garantice la velocidad efectiva de acceso a Internet a través de su red.”

ARTÍCULO MODIFICADO MEDIANTE RESOLUCIÓN CRT 1812 DE 2008, ART 1

ARTÍCULO 112. VELOCIDAD DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE ACCESO A INTERNET. Los suscriptores de servicios de Internet, tienen derecho a acceder a mecanismos que les permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de velocidad ofrecidas al momento de la suscripción del contrato.

Para el efecto, los operadores que presten servicios de valor agregado de acceso a Internet dedicado deben tener disponible en todo momento en su sitio web una aplicación gratuita, por medio de la cual el usuario pueda verificar la velocidad efectiva provista tanto para envío como para descarga de información.

La aplicación utilizada en la verificación puede ser la desarrollada directamente por el operador o cualquiera que corresponda a servicios de prueba comúnmente utilizados a nivel internacional.

ARTÍCULO 113. BLOQUEO DE CONTENIDOS. Los operadores de telecomunicaciones que presten servicios de valor agregado de acceso a Internet, deben atender las solicitudes que les formulen sus suscriptores respecto al bloqueo del acceso a sitios web específicos que no puedan ser bloqueados directamente por el suscriptor.

ARTÍCULO 114. MENSAJES ELECTRÓNICOS NO SOLICITADOS. Los operadores de telecomunicaciones que administren cuentas de correo electrónico, deben establecer mecanismos que minimicen el tráfico de mensajes de correo electrónico no solicitados comúnmente conocidos como *SPAM* (por su sigla en inglés).

ARTÍCULO 115. OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deben presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para el cumplimiento de sus funciones, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus suscriptores, así como la información que les sea requerida sobre las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos atendidos.

**TÍTULO IV
CENTROS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS**

ARTÍCULO 116. NÚMERO ÚNICO NACIONAL DE EMERGENCIAS. Se adopta como número único nacional de emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la presente resolución y lo previsto en el Decreto 25 de 2002 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen.

En aquellos municipios, grupo de municipios o áreas metropolitanas donde se haya establecido un CAE, los operadores de servicios de telecomunicaciones deben mantener el acceso al servicio con los números de emergencias que actualmente se encuentren operando, con excepción de aquellos casos en los que se determine que la coexistencia puede finalizar en los términos establecidos en el artículo 13.2.2.5 de la Resolución CRT 087 de 1997, o aquellas normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES CRT 1914/08, ART.6)

ARTÍCULO 117. CARACTERÍSTICAS DEL CAE. Los CAE deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

117.1. Compatibilidad técnica para la interacción con otros CAE o con futuras ampliaciones del sistema.

117.2. Redundancia del sistema para reducir la probabilidad de falla.

117.3. Acceso para personas con discapacidad auditiva y/o del habla. Para estos efectos, los CAE deberán implementar mecanismos técnicos y operativos idóneos que permitan el acceso para personas con discapacidad auditiva y/o del habla a través de al menos dos de los siguientes medios:

- a) Mediante el envío y recepción de mensajes cortos de texto SMS y/o multimedia MMS a través de terminales móviles y fijos.
- b) Mediante el uso de terminales móviles y fijos que utilicen soluciones TTY o TDD.
- c) Mediante el uso de salas de conversación o chats, video chats o correo electrónico.

Por tal motivo, los denominados por la regulación vigente como operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR, TMC, PCS y Trunking, deberán brindar una oferta comercial de terminales con las características descritas en el literal b) a las personas con discapacidad auditiva o del habla que así lo soliciten, permitiendo de esta manera su acceso a los CAE.

117.4. Identificación automatizada del número telefónico y de la localización del equipo de usuario desde el cual se realiza la llamada a los CAE. Con este fin se deberá cumplir con lo siguiente:

a) Los operadores de los servicios denominados por la regulación vigente como TPBCL, TPBCLE, TMR, con respecto a la ubicación de los usuarios que realizan llamadas a través de sus redes, deberán entregar a los CAE la base de datos de sus usuarios que contenga la dirección geográfica o nomenclatura vial asociada al número de abonado de dicha red. Estos datos deberán cumplir con los estándares definidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC. Esta información deberá ser actualizada cada seis meses.

b) Los operadores de los servicios denominados por la regulación vigente como TMC, PCS y Trunking, con respecto a la ubicación de los usuarios que realizan las llamadas por medio de sus redes, deberán entregar la ubicación geográfica de las estaciones bases -BTS- y el código único de cada BTS, de acuerdo al área de cobertura del servicio del CAE.

La ubicación de las estaciones bases BTS podrán ser entregadas de dos maneras:

- i) En formato de dirección geográfica o nomenclatura vial cumpliendo con los estándares definidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC; o
- ii) En formato de coordenadas de localización (Latitud, Longitud) cumpliendo con el estándar internacional WGS84.

El código único de cada BTS de los operadores de los servicios denominados por la regulación vigente como TMC, PCS y Trunking se entregará exclusivamente con el fin de que cada vez que un usuario marque el número de emergencia, se pueda identificar el área geográfica de cobertura de la BTS desde la cual se genera la llamada de emergencia.

La información de ubicación de las estaciones bases (BTS) y el código único de cada BTS deberá ser actualizada cada seis meses. La información entregada por parte de los operadores móviles únicamente podrá ser utilizada para los fines previstos en el presente artículo y por ningún motivo se podrá entregar a terceros para propósitos diferentes.

La información de identificación y localización a la que hace referencia el presente numeral deberá ser entregada conforme a las mejoras que se implementen en las redes y según los avances que dichas implementaciones permitan.

c) De acuerdo a la información descrita en los literales a) y b) los CAE deberán implementar mecanismos técnicos y operativos idóneos que permitan la localización geográfica del usuario que realiza una llamada de emergencia.

117.5. Posibilidad de integración con módulos opcionales para el posicionamiento o localización geográfica de vehículos.

117.6. Capacidad para operar de manera bilingüe. Así mismo, debe estar habilitado para la comunicación en la lengua de señas colombiana (LSC) y en las lenguas y dialectos de los grupos étnicos en aquéllos territorios comprendidos dentro del área de operación del CAE.

117.7 En caso que los CAE reciban llamadas sobre falsas situaciones de emergencia o que no se adecuen al propósito para los que fueron creados, se deberá cumplir con lo dispuesto a continuación:

a) Los CAE deberán efectuar la desconexión de las mismas, con previo almacenamiento de la información requerida para las futuras acciones a que haya lugar, y remitir la información particular sobre los usuarios que incurran en estos comportamientos al operador de telecomunicaciones correspondiente.

b) Con base en la información descrita en el literal anterior, los operadores deberán informar al usuario, sobre el uso indebido de la línea de atención de emergencias y proceder a la terminación del contrato de prestación de servicios ante el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6.4 de la presente resolución. Contra esta decisión los usuarios podrán ejercer el derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores conforme lo dispuesto en el capítulo VIII de la presente resolución”.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES 2239/09 ART. 1](#))

NOTA: LO DISPUESTO EN EL NUMERAL 117.4 DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN, EMPEZARÁ A REGIR A PARTIR DEL PRIMERO (1º) DE FEBRERO DE 2010.

ARTÍCULO 118. ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA. Los operadores de TPBC, TMC, PCS y los que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, deben ofrecer a sus usuarios, desde cualquier terminal habilitado, incluyendo los teléfonos públicos y los teléfonos comunitarios, el acceso a los números de emergencia señalados en el artículo 116, de igual forma están obligados a:

118.1. Establecer procedimientos o sistemas de respaldo para asegurar la continuidad del acceso telefónico de sus usuarios al CAE.

118.2. Enrutar la llamada de emergencia al CAE más cercano al lugar donde se origine, cuando sea técnicamente posible.

118.3. Establecer procedimientos para darle prioridad a las llamadas de emergencias sobre las otras llamadas realizadas por los usuarios, cuando sea técnicamente posible.

118.4. Adicionar en el contrato de prestación del servicio cláusulas para evitar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos.

TÍTULO V DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 119. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. En ningún evento y bajo ninguna circunstancia, los operadores de telecomunicaciones, pueden limitar la aplicación y/o cumplimiento de las disposiciones previstas en la presente resolución a las políticas internas del operador. Dichas políticas no son oponibles a los suscriptores y/o usuarios, cuando los mismos ejerzan ante los operadores los derechos aquí consagrados.

ARTÍCULO 120. SANCIONES. El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de telecomunicaciones y acarreará las sanciones contempladas por la ley.

ARTÍCULO 121. ANEXO: El Anexo I, denominado METODOLOGÍA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE COMPENSACIONES POR FALLAS EN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO, forma parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO 122. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN. Los operadores deben efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las obligaciones previstas en los artículos 9, 10, 17 y 19, en los párrafos de los artículos 26, 68, 69 y 76 y en el último párrafo del artículo 64, las cuales deben empezar a cumplirse íntegramente como máximo a partir del 1° de abril del 2008. Por su parte, el plazo máximo para dar inicio al cumplimiento de las nuevas obligaciones previstas en los artículos 30, 41 y 42 de la presente resolución, es el 1° de julio de 2008, y el 1° de enero de 2009 para las contenidas en el artículo 43.

Los operadores de servicios de valor agregado de acceso a Internet, deben empezar a cumplir lo previsto en el artículo 112 de la presente resolución, a más tardar el 1° de abril de 2008. Así mismo, cuentan hasta dicha fecha para la implementación de las mediciones requeridas para verificar el cumplimiento del nivel de disponibilidad dispuesto en el Anexo I de la presente resolución."

ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES CRT 1764 DE 2007, ARTÍCULO SEGUNDO.

ARTÍCULO 123. VIGENCIA y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir del 1° de enero de 2008, y deroga todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias, en especial, el Título VII de la Resolución CRT 087 de 1997, artículo 4 de la Resolución CRT 489 de 2002 y el artículo 2 de la Resolución CRT 1040 de 2004."

Dada en Bogotá D.C. a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

MARÍA DEL ROSARIO GUERRA DE LA ESPRIELLA
Presidente

LORENZO VILLEGAS CARRASQUILLA
Director Ejecutivo

CEx: 6/09/2007 Acta 554
CEEx: 11/09/2007
SC: 14/09/2007 Acta 173

CDG/TAR

ANEXO I

METODOLOGÍA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE COMPENSACIONES POR FALLAS EN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Disponibilidad.

Cuando los servicios de telecomunicaciones sean interrumpidos por causas imputables al operador, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

1. Acaecida la falla, el operador contará hasta con quince (15) días calendario para establecer el motivo que la originó, contados desde el día de su ocurrencia.
2. Recibida la petición del suscriptor o usuario para el reconocimiento del derecho contemplado en el artículo 37 de la presente resolución, la cual deberá ser formulada como máximo dentro del período de facturación siguiente a aquél en que no pudo hacer uso del servicio, el operador procederá a informar la causa de la falla. En caso que de la verificación antes mencionada, el operador haya confirmado que la falla fue ocasionada por cualquier evento imputable a él, indicará la fecha en que le dará respuesta de fondo a la petición, acudiendo a lo señalado en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo.
3. La respuesta de fondo, antes mencionada, será notificada al suscriptor o usuario una vez el mismo operador constate que la falla a él imputable ha excedido el nivel de disponibilidad o

confiabilidad permitido para cada servicio en la regulación, licencia o concesión, en un período determinado.

Se entiende como Disponibilidad del servicio la relación entre el tiempo global durante el cual se proporciona o se podría proporcionar un servicio satisfactorio o admisible y el periodo de observación total. (UIT-T Rec. X.140 (92), num. 2.4.1)

3.1. Para el caso de los servicios de TMC, PCS y sistemas de acceso troncalizado, Trunking se tiene que la disponibilidad o confiabilidad del sistema definido en las concesiones corresponde a un valor igual o mayor a 99,5% medido respecto de las estaciones base, y del 99,9% para las centrales de conmutación móvil.

3.2. Para los servicios de TPBC la disponibilidad mínima corresponde al 99,4% para los enlaces de interconexión y al 99,9% para las centrales de conmutación.

3.3. Para los servicios de valor agregado de acceso a Internet se define una disponibilidad de 99,5% para conexiones nacionales o internacionales terrenas y de 99,0% para conexiones que incluyan un tramo satelital, según lo establece la Recomendación UIT-T X.137 *Valores de disponibilidad para redes públicas de datos que prestan servicios internacionales de conmutación de paquetes*.

4. En la comunicación, y siempre que se hayan excedido los umbrales citados, el operador deberá informarle al usuario: (i) Que tiene derecho a la compensación o a la terminación del contrato, (ii) si la compensación se efectuará en dinero o minutos, en caso de escoger la compensación, (iii) que cuenta con diez (10) días hábiles para manifestar su decisión a la empresa de manera verbal o escrita, y (iii) el período de facturación al cual se imputará la compensación, que en todo caso no puede superar el quinto período contado desde aquél en el que se interrumpió el servicio.

5. El suscriptor o usuario podrá acudir ante la autoridad de inspección, vigilancia y control, para lo de su competencia, en caso que no sea notificado de la respuesta de fondo por parte operador en la fecha indicada por éste último.

Formas de efectuar la compensación:

1. Compensación en dinero:

- a) Cuando la prestación del servicio interrumpido por fallas en la continuidad del servicio imputable al operador esté sujeta a plan tarifario, la compensación en dinero debe efectuarse, a través del descuento hasta el doble del dinero equivalente al tiempo de duración de la falla, que resulte de dividir el valor del servicio en el período de facturación por el número de minutos de dicho período, multiplicado por el número de minutos en que el servicio no estuvo disponible, utilizando la siguiente metodología:

$$CM = 2 \left[\left(\frac{VP}{NTMP} \right) \times MND \right]$$

Donde:

CM = Compensación monetaria por fallas en la continuidad el servicio
 VP = Valor del plan en el periodo de facturación donde ocurrió la falla
 MND = Minutos no disponibles por causa de la falla
 $NTMP$ = Numero total de minutos del periodo facturado

- b) Cuando la prestación del servicio interrumpido por fallas en la continuidad del servicio imputable al operador no esté sujeta a ningún plan tarifario, la compensación en dinero se efectuará a través del descuento del doble del dinero correspondiente al tiempo de duración de la falla calculado utilizando la fórmula antes citada, pero con base en el promedio histórico de los últimos tres (3) ciclos de facturación. De esta forma, la variable VP deberá ser remplazada por la variable VPC , la cual se calculará así:

$$VPC = \frac{\sum_{i=1}^3 CF_i}{3}$$

Donde:

VPC = Valor promedio del consumo de los últimos tres (3) ciclos de facturación previos al ciclo donde ocurrió la falla

CF_i = Ciclo de facturación i previo a el ciclo donde ocurrió la falla

i = Subíndice que define el ciclo de facturación previo al ciclo de facturación donde ocurrió la falla y solo puede tomar los valores 1, 2, y 3.

2. Compensación en minutos:

- a) Cuando la prestación del servicio interrumpido por fallas en la continuidad del servicio imputable al operador esté sujeta a plan tarifario, la compensación en minutos se efectuará teniendo en cuenta los minutos incluidos en el plan, otorgando al suscriptor o usuario hasta el doble de las unidades de tasación dejadas de consumir durante el tiempo de duración de la falla, utilizando la siguiente metodología:

$$MC = 2 \left(\frac{MP}{NTMP} \right) \times MND$$

Donde:

MC = Minutos a Compensar por fallas en la continuidad del servicio

MP = Minutos incluidos dentro del plan

MND = Minutos no disponibles por causa de la falla

$NTMP$ = Numero total de minutos del periodo facturado

- b) Cuando la prestación del servicio interrumpido por fallas en la continuidad del servicio imputable al operador no esté sujeta a plan tarifario, la compensación en minutos se efectuará utilizando la fórmula antes señalada, pero se tendrán en cuenta los consumos históricos del suscriptor o usuario que involucren los últimos tres (3) ciclos de facturación. De esta forma, la variable MP deberá ser reemplazada por la variable MPC , la cual se calculará así:

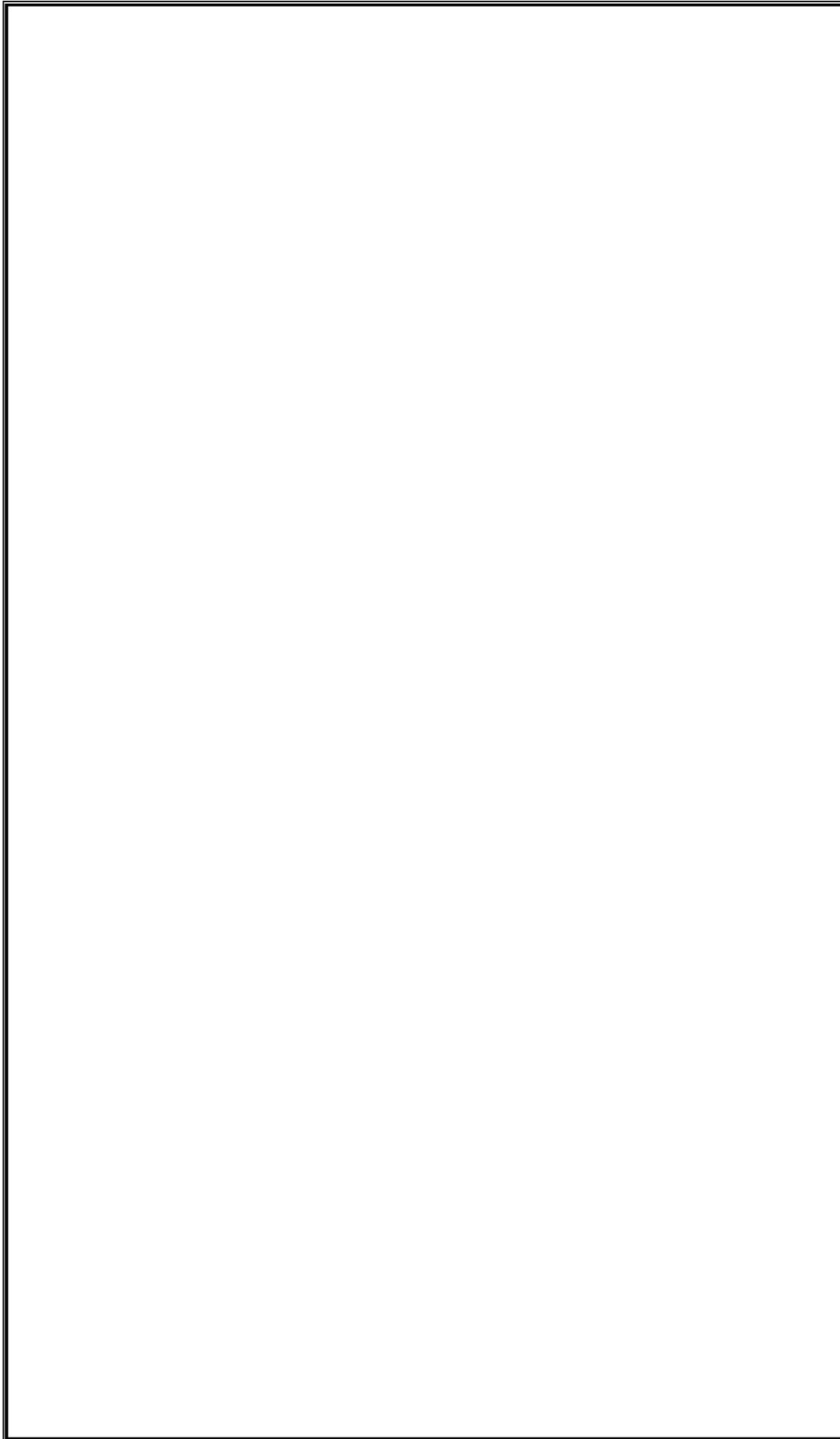
$$MPC = \frac{\sum_{i=1}^3 MP_{CF_i}}{3}$$

Donde:

MPC = Minutos promedio consumidos en los últimos tres (3) ciclos de facturación previos al ciclo donde ocurrió la falla

MP_{CF_i} = Minutos promedio consumidos en Ciclo de facturación i previo al ciclo donde ocurrió la falla

i = Subíndice que define el ciclo de facturación previo al ciclo de facturación donde ocurrió la falla y solo puede tomar los valores 1, 2, y 3



ANEXO II**Anexo adicionado por la [RESOLUCIÓN CRC 2595 DE 2010 Art. 7\)](#).****ANEXO II. FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQR**

Para efectos de recibir y tramitar las PQRs de sus usuarios, los operadores a través de las oficinas virtuales, deben cargar tanto en la página web como en 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"> • Petición • Queja • Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la SIC
Nombre del petionario o recurrente*	
Apellidos del petionario o recurrente*	
Tipo documento de identidad*	Lista de selección con las siguientes alternativas: <ul style="list-style-type: none"> • Cédula de Ciudadanía • Cédula de Extranjería • NIT • Pasaporte
No. Documento de identidad*	
Dirección de notificación del petionario o recurrente* (Correo electrónico obligatorio) Opcional número de teléfono de contacto del petionario o recurrente	
Objeto de la petición, solicitud o recurso*	
Hechos en que se fundamenta la petición, solicitud o recurso*	
Documentos anexos (pruebas que desee aportar el petionario o recurrente)	

* Campos obligatorios de diligenciamiento.