



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **3066** DE 2011

*"Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones"*

### LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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

Que de acuerdo con el artículo 4º de la Ley 1341 de 2009 "por medio de la cual se definieron los principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, se creó la Agencia Nacional del Espectro y se dictaron otras disposiciones", en desarrollo de los principios de intervención contenidos en la Constitución Política, al Estado corresponde intervenir en el sector de las TIC para lograr, entre otros fines, proteger los derechos de los usuarios.

Que por su parte la Comisión de la Comunidad Andina –CAN- mediante el artículo 36 de la Decisión 462 de 1999, estableció algunos derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, los cuales son acogidos por el presente acto administrativo.

Que la Comisión de la Comunidad Andina –CAN- expidió la Decisión 638 de 2006, 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 dichos lineamientos comunitarios en la definición de su normativa interna en materia de telecomunicaciones.

Que el artículo 18 del Decreto 2870 de 2007, impuso la obligación a esta Comisión de adecuar el marco regulatorio de protección de usuarios de los mercados de telecomunicaciones en ambiente de convergencia tecnológica, de redes y servicios, en materia de protección al usuario. En concordancia con lo anterior y bajo el contexto legal vigente al momento de su expedición, mediante Resolución CRT 1732 del 19 de septiembre de 2007, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT), hoy Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), estableció el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, como resultado de los estudios adelantados en el marco del proyecto de "Modificación al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones".

Que esta Comisión considerando los cambios presentados en el sector y las exigencias de los usuarios, en procura de una constante actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, ha efectuado las siguientes modificaciones a la Resolución CRT 1732 de 2007: Resoluciones CRT 1764 de 2007 , CRT 1812 de 2008 , CRT 1890 de 2008 , CRT 1940 de 2008 , CRT 2015 de 2008 , CRT 2029 de 2008 , CRT 2107 de 2009 , CRC 2209 de 2009 , CRC 2229 de 2009 , CRC 2258 de 2009 , CRC 2554 de 2010 y CRC 2595 de 2010 .

Que con el propósito de reglamentar la Ley 1341 citada, en lo que a la organización y funcionamiento de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se refiere, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2888 de 2009, señalando en el inciso 3º de su artículo 1º que los actos administrativos de carácter general expedidos por esta Comisión, con fundamento en las funciones que le fueron asignadas en normas anteriores a la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, continúan vigentes.

Que de acuerdo con lo anterior, el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios expedido con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley mencionada, se encuentra vigente, salvo las disposiciones que como efecto de la promulgación de la Ley 1341 de 2009 perdieron su fuerza ejecutoria, desde la entrada en vigencia de dicha Ley, tal y como esta Comisión lo reconoció mediante Resolución CRC 2554 de 2010 "Por la cual se modifican los artículos 1º, 78, 79 y 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008".

Que en consonancia con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 2º, el artículo 7º y el Título VI de la Ley 1341 de 2009, el contexto legal vigente establece el marco normativo de protección al usuario de servicios de comunicaciones, el cual consagra la protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, así como algunas disposiciones que consagran derechos y obligaciones de dichos usuarios. No obstante, el legislador fue claro en señalar que a esta Comisión corresponde la función de expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones y, además, que el régimen jurídico de protección al usuario de los mencionados servicios será el dispuesto por la CRC, de conformidad con lo establecido en el numeral 1º del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 mencionada, respectivamente, destacándose la relación de complementariedad existente con el régimen general de protección al consumidor que se desprende de lo dispuesto en el artículo 53 citado.

Que en el marco legal vigente, el usuario y la protección de sus derechos tienen un papel preponderante en el desarrollo del sector, lo cual puede evidenciarse no sólo en la inclusión de los principios antes indicados, sino en la fuerza que se le confiere a éstos desde el objeto de la Ley y a lo largo de la misma, quedando claro que la intervención del Estado debe garantizar la protección de los derechos de los usuarios, y velar por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios en un entorno de libre y leal competencia.

Que aún cuando el objeto de la Ley 1341 de 2009, según se dispone en su artículo 1º, hace referencia al establecimiento de un marco general para el sector de TIC, el artículo 53 de la Ley 1341 citada circunscribió el régimen jurídico de protección al usuario que expida la CRC únicamente a los servicios de comunicaciones. En consecuencia, el presente acto administrativo regula exclusivamente la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Que el presente acto administrativo contiene los resultados finales establecidos para el cumplimiento de las Fase II del proyecto "Revisión integral del régimen de protección de los

derechos de los usuarios”, de conformidad con los términos de las Agendas Regulatorias para los años 2009, 2010 y 2011, dentro de las cuales se han plasmado las diferentes modificaciones realizadas, recogiendo de manera unificada los derechos de los usuarios objeto de regulación de la CRC, considerando el impacto del nuevo marco legal en cada una de las disposiciones previstas en la Resolución CRT 1732 de 2007 incluidas todas sus modificaciones, así como las nuevas exigencias del sector.

Que el presente régimen de protección de los derechos de los usuarios, se encuentra además en línea con los objetivos e iniciativas contemplados en el Plan Vive Digital Colombia, cuyo objetivo principal es impulsar la masificación del uso de las TIC, en especial el acceso a Internet, para efectos de dar un salto hacia la Prosperidad Democrática. Es así como, la CRC con sujeción a las iniciativas, metas y aspiraciones previstas en dicho Plan, define en el presente acto administrativo un régimen regulatorio convergente, acorde con los nuevos hábitos del usuario y el desarrollo tecnológico de los nuevos medios, aunado a lo cual debe mencionarse que la CRC, entre los pilares del presente régimen, consideró la promoción del acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como puede observarse en las diferentes medidas contenidas en la presente resolución.

Que de acuerdo con lo anterior, esta Comisión llevó a cabo un riguroso estudio y análisis en materia de protección de los derechos de los usuarios a partir de diferentes experiencias regulatorias internacionales, tales como en la Unión Europea, Reino Unido, España y Corea, estudio que consta en el Documento Soporte y Expediente del proyecto, que para todos los efectos sustenta el presente acto administrativo.

Que de manera adicional al estudio internacional mencionado, la CRC procedió a una revisión del marco normativo colombiano que conlleva a los análisis y conclusiones que constan en el Documento Soporte en mención, y respecto de los cuales se identificaron los siguientes pilares que conllevan a la construcción del presente acto administrativo: i) Marco general de derechos de los usuarios previstos en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009; ii) Masificación del acceso y uso de las TIC para el efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios; iii) Fortalecimiento de todos los deberes de información por parte del proveedor frente al usuario; iv) Primacía de la favorabilidad del usuario; v) Protección de los datos personales de los usuarios, vi) Prestación de los servicios en forma continua y eficiente, de acuerdo con las condiciones de calidad previstas en la regulación; y vii) Protección del medio ambiente con el uso de las TIC.

Que bajo el contexto de una Sociedad de la Información y el marco legal de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dispuesto en la Ley 1341 de 2009, la Comisión considera de suma importancia hacer del régimen de protección de los derechos de los usuarios una verdadera herramienta en manos de la ciudadanía. En esa medida, como condición para favorecer el acceso a las TIC y garantizar el cumplimiento de las obligaciones en cabeza de los proveedores de servicios de comunicaciones, se estima de gran importancia facilitar al usuario tanto el acceso al conocimiento de la información de su interés y el ejercicio de sus derechos, como la efectiva y ágil protección de los mismos.

Que desde la óptica regulatoria, de manera general, los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones no se diferencian por el simple hecho de que sean prestados en forma individual o empaquetada, no obstante lo anterior la proliferación de la prestación de servicios bajo este último esquema permite evidenciar que existen algunas particularidades inherentes a la prestación de los servicios en forma empaquetada, de las cuales se desprende la necesidad de fortalecer las reglas que garanticen la efectividad del ejercicio de los derechos de los usuarios bajo el esquema de empaquetamiento de servicios propio del ambiente de convergencia tecnológica de redes y servicios.

Que en lo que a la portabilidad numérica móvil se refiere, la Ley 1245 de 2008 establece las obligaciones y competencias de la CRC en la materia, asignándole la tarea de determinar de manera clara y oportuna los lineamientos precisos sobre los derechos y los deberes de usuarios y sus respectivos operadores, lo cual se cumplió a través de la expedición de la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones.

Que con el propósito de incorporar en un sólo texto regulatorio las disposiciones encaminadas a garantizar los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, la Comisión encuentra pertinente incluir, de manera general, algunas disposiciones en materia de protección de los

derechos de los usuarios portados, en concordancia con lo establecido por la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones.

Que para la construcción del presente acto administrativo se tuvieron en cuenta los aportes realizados en el marco de las reuniones llevadas a cabo en las instalaciones de la CRC, con los siguientes agentes del sector: ANDESCO, ADECINTEL, ASUCOM, CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DE CONSUMIDORES, así como las siguientes autoridades: Comisión Nacional de Televisión, Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- y Contraloría General de la República.

Que previo a la discusión con el sector llevada a cabo sobre la propuesta regulatoria, así como con posterioridad a la publicación de la misma, se efectuaron sendas reuniones interinstitucionales en las instalaciones de la CRC, en las cuales participaron el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- y el Departamento Nacional de Planeación. Lo anterior, con el objeto de generar una discusión previa entre las autoridades administrativas del sector e incorporar en los estudios de la CRC aspectos puntuales aportados por las mencionadas entidades, para efectos de la construcción y articulación del presente acto administrativo.

Que en el periodo comprendido del 4 de noviembre de 2010 al 9 de diciembre de 2010, la CRC publicó para conocimiento y comentarios del sector el proyecto de resolución "Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones" y su respectivo documento soporte "Revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios Fase II". Igualmente, el 17 de noviembre de 2010, procedió con la publicación del documento de carácter informativo denominado "Cartilla: Propuesta regulatoria de los derechos y obligaciones de los usuarios", de manera que la ciudadanía en general contara con una herramienta explicativa de la propuesta, de fácil comprensión, y con ello lograr la mayor participación de los usuarios en el proceso de discusión en comento.

Que para efectos de facilitar la participación en la construcción del presente acto administrativo, la CRC dispuso los siguientes canales de comunicación: Página Web de esta Comisión, página Web del proyecto regulatorio, el correo electrónico [proyectousuario@crcom.gov.co](mailto:proyectousuario@crcom.gov.co) o vía fax, la posibilidad de efectuar los comentarios por medios físicos o magnéticos en las instalaciones de la CRC, y la aplicación denominada "Foros" del grupo "Comisión de Regulación de Comunicaciones" de las redes sociales Facebook y Twitter.

Que al cierre de la etapa de comentarios, la CRC procedió a la revisión y estudio de los comentarios allegados por parte de cuarenta y dos (42) remitentes y, además, consideró pertinente abrir espacios adicionales tanto con los vocales de control o representantes de los usuarios, como con los agentes que manifestaron particularmente su interés en exponer a esta Comisión los comentarios remitidos oportunamente.

Que durante los meses de diciembre de 2010 y enero de 2011, se llevaron a cabo reuniones con los vocales de control o líderes de las diferentes asociaciones de usuarios, con empresas como PUBLICAR S.A. y con los diferentes proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. Por su parte, en el mes de marzo de 2011 se efectuó una reunión de trabajo con la Asociación Colombiana de Contact Centers.

Que con el objeto de continuar con el trabajo interinstitucional, durante los meses de enero, febrero y marzo de 2011, se realizaron diferentes reuniones de trabajo adicionales con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Superintendencia de Industria y Comercio y el Departamento Nacional de Planeación.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se acogen o no acogen en forma parcial o total las propuestas allegadas y se llevaron a cabo los ajustes pertinentes sobre el presente acto administrativo, los cuales fueron aprobados por el Comité de Comisionados según consta en el Acta No. 757 del 11 de marzo de 2011 y, posteriormente, presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el 17 de marzo y el 12 de mayo de 2011.

En virtud de lo expuesto,

**RESUELVE****RÉGIMEN INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES****TÍTULO PRELIMINAR****CAPÍTULO I  
PRINCIPIOS RECTORES**

**ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los proveedores de servicios de comunicaciones, de que trata la Ley 1341 de 2009, y los usuarios, a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, en cumplimiento de la Ley y la regulación vigente. Se exceptúan del presente régimen, los servicios de televisión establecidos en la Ley 182 de de 1995 y sus modificaciones, los de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, y los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009.

**PARÁGRAFO:** El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato. La excepción contenida en el presente párrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes.

La excepción contenida en el presente párrafo, no aplica respecto de la obligación que en consideración de la regulación vigente expedida por la CRC orientada a prevenir el hurto de equipos terminales móviles, tiene el representante legal de la empresa o persona jurídica que contrata bajo la modalidad de plan corporativo, consistente en su deber de suministrar y actualizar la información de los datos personales de los usuarios autorizados por éste para el uso de cada uno de los equipos terminales móviles que se encuentran operando bajo el plan corporativo contratado.

(PARÁGRAFO MODIFICADO POR LA [RES. CRC 3667/2012 ART. 10.](#))

**ARTÍCULO 2. PRINCIPIO DE FAVORABILIDAD.** Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las cláusulas del contrato celebrado entre el proveedor de servicios de comunicaciones y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos.

**ARTÍCULO 3. PRINCIPIO DE CALIDAD.** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios y, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.

**ARTÍCULO 4. PRINCIPIO DE LIBRE ELECCIÓN.** La elección del proveedor de servicios de comunicaciones, de los equipos o bienes necesarios para su prestación (los cuales deben estar debidamente homologados en los casos determinados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones), de los servicios y de los planes en que se presten dichos servicios, corresponde de manera exclusiva al usuario, tanto al momento de la oferta, como de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo.

Ni los proveedores, ni persona alguna con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de comunicaciones, podrán obligar al usuario a la realización de acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario. Estipulaciones con este alcance, para todos los efectos, se entenderán como no escritas.

Si bien el usuario puede utilizar para la prestación de los servicios de comunicaciones móviles el equipo terminal de su elección, es necesario que durante la compra de dicho equipo, el usuario se cerciore que el mismo sea adquirido en un lugar autorizado para la venta de equipos terminales móviles, de acuerdo con el listado que para el efecto publique el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en su página Web”.

([ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES. CRC 3530/2012 ART. 19.](#))

**ARTÍCULO 5. PRINCIPIO DE BUENA FE.** Los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley y la regulación vigente.

En igual sentido, en todo momento, debe existir reciprocidad en el trato respetuoso que se deben mutuamente el proveedor de servicios de comunicaciones y los usuarios, tanto en la oferta, como en la celebración del contrato y durante su ejecución.

**ARTÍCULO 6. PRINCIPIO DE INFORMACIÓN.** En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios.

Para tal efecto, deberá suministrar dicha información en forma clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, para efectos de que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o requeridos.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dar cumplimiento a todos los deberes de información contenidos en el presente régimen, facilitando al usuario el acceso a la información que exige la presente resolución, a través de las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página web del proveedor y la página de red social a través de la cual se presentan las PQRs), y las líneas gratuitas de atención al usuario.

**ARTÍCULO 7. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.** La protección del medio ambiente será un deber tanto de los proveedores de servicios de comunicaciones, como de los usuarios.

Los proveedores deberán adelantar iniciativas sobre la preservación y protección del medio ambiente derivada del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, especialmente mediante el lanzamiento y la ejecución de campañas educativas, y el diseño de procedimientos que fomenten la recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos y materiales necesarios para la prestación de los servicios que se encuentren en desuso por parte de los usuarios, para lo cual dichos proveedores deberán informar a los usuarios sobre la realización de las campañas mencionadas y sobre el procedimiento establecido para tales efectos, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario de que trata el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 8. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** Los datos personales podrán ser intercambiados con otros proveedores de servicios de comunicaciones sólo para efectos de la prevención y control de fraudes en las comunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias que así lo exijan. En todo caso, por tratarse de tratamiento de datos personales, se requerirá la autorización expresa del titular para este fin, la cual podrá obtenerse de manera expresa desde la firma del contrato.

En el tratamiento de los datos personales de los usuarios, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán observar los principios legales de veracidad o calidad, finalidad legítima, acceso y circulación restringida, temporalidad de la información, interpretación integral de derechos constitucionales, seguridad, confidencialidad, libertad, transparencia, de los datos personales de los usuarios.

**PARÁGRAFO:** Los principios señalados en el presente artículo deberán ser interpretados de conformidad con lo establecido en las normas vigentes en materia de protección de datos personales.

## **CAPÍTULO II DEFINICIONES**

**ARTÍCULO 9.** Para efectos de la comprensión, interpretación y aplicación del presente régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, se adoptan las siguientes definiciones:

**Acometida Externa:** Es la parte de la red fija correspondiente al conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red de acceso al usuario, desde el último punto donde es común a varios usuarios, hasta el punto donde empieza la acometida interna.

**Acometida Interna:** Corresponde al conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos, que integran el sistema de suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, que se encuentra al interior de los predios del usuario o grupo de usuarios y es de su propiedad.

**Cargo por conexión:** Valor que incluye los costos asociados a la conexión del servicio, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio.

**Cláusula de permanencia mínima:** Estipulación contractual que se pacta por una vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, por medio de la cual el usuario que celebra el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en ningún caso se constituirán en multas o sanciones. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, salvo las excepciones previstas en el artículo 17 de la presente resolución.

**Cláusula de prórroga automática:** Es la estipulación contractual en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual, en iguales condiciones a las convenidas entre las partes, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con antelación su interés de no renovar el contrato.

**Contrato de prestación de servicios de comunicaciones:** Acuerdo de voluntades entre el usuario y el proveedor, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.

Los derechos y obligaciones del usuario que celebró el contrato se extienden también al usuario que se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale que sólo el usuario que celebró el contrato, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican condiciones de permanencia mínima, modificaciones a los servicios contratados o terminación del contrato.

**Dato de localización:** Cualquier pieza de información que permita identificar la ubicación geográfica del equipo terminal de un usuario de servicios de comunicaciones.

**Dato de tráfico:** Pieza de información tratada a efectos de la conducción de una comunicación o de la facturación de la misma. Dentro de esta clase de datos se encuentran, entre otros, los datos necesarios para identificar el origen de una comunicación, el destino de la misma, la fecha, la hora, la duración de la comunicación y el tipo de comunicación.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que pueda asociarse con un usuario de servicios de comunicaciones y que permita su individualización.

**Empaquetamiento de servicios:** Es la oferta conjunta de dos (2) o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios proveedores de dichos servicios, la cual debe realizarse bajo un único precio (aplicando un descuento sobre la suma de los precios individuales de cada servicio) y un único contrato.

**Factura:** Documento impreso o por medio electrónico que los proveedores de servicios de comunicaciones entregan al usuario con el lleno de los requisitos legales, por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el usuario en ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor.

**Llamada completada:** Aquélla que alcanza el número deseado y recibe señal de contestación de llamada. Llamada fructuosa según las definiciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones -UIT-.

**Período de facturación:** Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, correspondiente a un (1) mes, en el cual se facturan los consumos realizados.

**Petición:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.

**Portabilidad numérica:** Posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de proveedor.

**PQR:** Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

**Proceso de portación:** En un ambiente de portabilidad numérica, corresponde al conjunto de procedimientos que se adelantan con el fin de cambiar de proveedor, conservando el número, cuando el usuario así lo haya solicitado.

**Proveedor de servicios de comunicaciones o Proveedor:** Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.

**Proveedor donante:** En un ambiente de portabilidad numérica, corresponde al proveedor desde el cual es portado un determinado número como resultado del proceso de portación.

**Proveedor receptor:** En un ambiente de portabilidad numérica, corresponde al proveedor hacia el cual es portado un determinado número como resultado del proceso de portación.

**Queja:** Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.

**Recursos:** Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), mediante la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del usuario de revisión por parte del proveedor, como a la presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo.

**Recurso de apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que ésta lo revise y decida de fondo.

**Recurso de reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que éste mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.

**Red social:** Aplicación Web dirigida a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto -SMS- y otro tipo de contenidos en línea y en tiempo real.

**Reposición de equipos:** Entrega que el proveedor hace al usuario, a cualquier título, de un equipo terminal durante la ejecución del contrato, cuando este último solicita el reemplazo del mismo.

**Servicio de identificación de llamadas.** Es el servicio mediante el cual un usuario destinatario de una llamada, puede conocer, incluso antes de completarse la misma, el número desde el cual se origina la llamada.

**Servicio de número privado.** Es el servicio suplementario mediante el cual un usuario de servicio de telefonía solicita a su proveedor restringir la identificación de su número hacia cualquier usuario destinatario, excepto cuando se trata de una llamada de urgencia y/o emergencia.

**Servicios de comunicaciones:** Son los servicios de que trata la Ley 1341 de 2009, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor y un usuario.

**Servicios de urgencia y/o emergencia.** Son aquéllos que proveen los Centros de Atención de Emergencias –CAE- 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.

**Solicitud de Portación:** En un ambiente de portabilidad numérica, corresponde a la petición efectuada por el usuario al proveedor receptor para portar el número, de acuerdo con el procedimiento definido para tal fin en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones.

**Tarjeta Prepago:** Cualquier medio físico 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 comunicaciones que ha pagado en forma anticipada.

**TIC:** Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definidas conforme al artículo 6° de la Ley 1341 de 2009.

**Usuario:** Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones.

### **CAPÍTULO III**

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS**

**Artículo 10. Derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de comunicaciones.** El presente artículo contiene a manera de resumen y en forma general, los principales derechos y obligaciones de los usuarios, los cuales se desarrollan de manera detallada a lo largo de la presente resolución.

**10.1.** Son derechos del usuario de los servicios de comunicaciones, los siguientes:

- a. Recibir los servicios que ha contratado de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en la presente resolución.
- b. Elegir libremente el proveedor, los equipos o aparatos necesarios para la prestación de los servicios, los servicios de su elección y el plan tarifario, lo anterior de acuerdo a sus necesidades personales.
- c. Tener fácil acceso a toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios, como por ejemplo a todas las promociones u ofertas que tenga el proveedor en el mercado, tarifas, cobertura del servicio, entre otros. Toda esta

- información será suministrada de manera veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita.
- d. Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados y que no le sean cobrados los servicios con precios sorpresa, es decir, tarifas que no hayan sido previamente informadas y aceptadas por el usuario.
  - e. Mantener las mismas condiciones acordadas en el contrato, sin que éstas puedan ser modificadas de ninguna manera por parte de su proveedor sin la aceptación previa del usuario.
  - f. Estar bien informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación de los servicios.
  - g. Ser atendido por parte de su proveedor ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de atención, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario.
  - h. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario y, además, a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al proveedor.
  - i. Poder consultar en línea, a través de la página Web del proveedor o la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio, el estado del trámite asociado a su petición, queja o recurso y el tiempo exacto para obtener respuesta al mismo, según el caso.
  - j. Gozar de una protección especial en cuanto al manejo confidencial y privado de los datos personales que ha suministrado al proveedor, así como al derecho a que dichos datos no sean utilizados por el proveedor para fines distintos a los autorizados por el usuario.
  - k. Escoger si quiere contratar con cláusula de permanencia mínima o sin ella, para lo cual, el proveedor deberá explicarle en forma muy sencilla, a qué se refiere la cláusula de permanencia mínima, cuando se pactan dichas cláusulas, en qué benefician al usuario y, además, qué ocurre si el usuario quiere terminar el contrato existiendo una cláusula de permanencia mínima.
  - l. Disponer de su contrato por el medio de su elección, esto es, papel o medio electrónico, para poderlo consultar en cualquier momento, para el correcto ejercicio de sus derechos.
  - m. Terminar el contrato de prestación de servicios, en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró el contrato o se activaron los servicios, aún cuando exista una cláusula de permanencia mínima, caso en el cual deberá asumir los valores asociados a la terminación anticipada.
  - n. Recibir un trato respetuoso por parte de los proveedores que le ofrecen o prestan servicios de comunicaciones.
  - o. Ser avisado por parte del proveedor con veinte (20) días calendarios de anticipación a un posible reporte ante entidades de riesgos financieros, para poder aceptar o defenderse de tal eventual reporte.
  - p. Recibir una constancia escrita de las solicitudes de servicios adicionales al que contrató inicialmente, la cual deberá entregársele mediante un papel o a través del correo electrónico suministrado por el usuario, según su elección, a más tardar al siguiente periodo de facturación.
  - q. Usar con cualquier proveedor el equipo terminal de su elección, que ha adquirido legalmente. Lo anterior, siempre y cuando el equipo cumpla con los requisitos técnicos de homologación establecidos por la CRC.  
(NUMERAL MODIFICADO POR LA [RES. CRC 3136/2011 ART. 7.](#))
  - r. Conocer claramente las reglas que aplican a los servicios que se prestan en forma empaquetada y sus derechos, especialmente, el derecho a presentar peticiones, quejas o

recursos ante un único proveedor, cuando dos (2) o más prestan los servicios que forman parte del empaquetamiento.

- s. Ser compensado cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados, de acuerdo con lo dispuesto en la presente resolución, particularmente en su Anexo I.
- t. Estar plenamente informado de las reglas que aplican para la utilización del Roaming Internacional, para que al viajar por fuera del país, pueda hacer uso de dicho servicio con total conocimiento de las tarifas adicionales que le aplican, así como a elegir el tiempo que quiere que dicho servicio se encuentre activado.
- u. Recibir oportunamente la factura de sus servicios, en forma detallada, a través del medio que haya elegido, esto es, papel o medio electrónico, para que cuente con el tiempo suficiente para pagarla.
- v. Tener acceso gratuito a la información de sus consumos, a través de la página Web del proveedor y a través de la línea gratuita de atención al usuario.
- w. Poder disfrutar, bajo la modalidad de prepago, de sus saldos no consumidos, cuando adquiera una nueva tarjeta prepago a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, o cuando encontrándose en un plan prepago el usuario se cambie a un plan bajo modalidad de pospago.
- x. Tener acceso permanente y gratuito a las líneas de urgencia y/o emergencia.
- y. Conocer las condiciones que aplican al uso mensajes cortos de texto –SMS- y mensajes multimedia –MMS-, así como su derecho a ser excluido del envío de mensajes masivos comerciales y publicitarios no solicitados.

**10.2.** Son obligaciones del usuario de servicios de comunicaciones, sin perjuicio de las que por vía general le imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, las siguientes:

- a. Hacer uso adecuado de las redes, de los bienes o equipos terminales requeridos para la prestación de los servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo pactado en el contrato de prestación de servicios y lo establecido en la normatividad vigente.
- b. Cumplir con todos sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas.
- c. Hacer uso de la información suministrada por los proveedores para efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.
- d. Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos, frente a lo cual, en caso de incumplimiento, los proveedores de servicios de comunicaciones procederán con la terminación del contrato de prestación del servicio, de conformidad con los términos previstos en el artículo 88.7 de la presente resolución.
- e. Abstenerse de hacer uso indebido de los servicios de comunicaciones o de hacer uso de los servicios para fines diferentes para los cuales fueron contratados, de acuerdo con lo establecido en el contrato, frente a lo cual en caso de incumplimiento, los proveedores de servicios de comunicaciones, procederán a la terminación del contrato, garantizando en todo caso el derecho de defensa del usuario.
- f. Informar al proveedor sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura de las comunicaciones sobre los cuales tuviere conocimiento, y adoptar las acciones sugeridas por el proveedor con el fin de preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones.
- g. Cumplir con los procedimientos que diseñen los proveedores en materia de recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los

servicios de comunicaciones, que se encuentren en desuso, con el objeto de preservar y proteger el medio ambiente.

- h. Utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, o equipos que no requieran homologación pero que en todo caso no pongan en riesgo la seguridad de la red o la eficiente prestación del servicio.
- i. Ponerse en contacto con su proveedor inmediatamente tenga conocimiento del hurto y/o extravío de su equipo terminal móvil o el extravío de dicho equipo, bien sea presentando la solicitud de bloqueo de su equipo o reportando al proveedor sobre el hurto y/o extravío del equipo terminal móvil indicando en todo caso la hora, el lugar, la fecha del suceso y demás datos requeridos por el proveedor que permitan identificar que el usuario que realiza tal solicitud o reporte es el usuario que celebró el contrato. El reporte de que trata el presente numeral no se constituye en denuncia. Lo anterior, en consonancia con las reglas dispuestas en el parágrafo del artículo 46 de la presente resolución.
- j. Hacer uso, únicamente, de equipos terminales móviles adquiridos en el país a través de personas autorizadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o por los proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil, así como de los equipos terminales móviles que el usuario compre en el exterior para uso personal y no comercial. En ambos casos, el usuario deberá conservar la factura de compra del equipo terminal móvil acompañada, cuando sea del caso, de la factura sustitutiva, o el comprobante de pago del régimen simplificado, documento que será exigido como prueba en caso de que el usuario quiera vender o donar su equipo terminal móvil usado a una tercera persona.

El listado de establecimientos de comercio autorizados en Colombia para la venta al público de equipos terminales móviles, podrá ser consultado por los usuarios en el Sistema de Información Integral de Autorizaciones, que para el efecto publique el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en su página Web”.

(LITERAL ADICIONADO POR LA [RES. CRC 3530/2012 ART. 20](#))

## TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

### CAPÍTULO I CONTRATACIÓN

**ARTÍCULO 11. DEBER DE INFORMACIÓN.** Los proveedores de servicios de comunicaciones, desde el momento en que ofrecen la prestación de sus servicios, durante la celebración de los contratos y en todo momento durante la ejecución de los mismos, deben suministrar al usuario información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca error para que los usuarios tomen decisiones informadas, respecto del servicio ofrecido o prestado.

En cuanto a la gratuidad en el suministro de información que se ha mencionado, ésta admite únicamente las excepciones previstas en la presente resolución.

En consecuencia, los proveedores deben como mínimo cumplir con las siguientes reglas:

**11.1.** Ofrecer al usuario la alternativa de elegir entre la entrega del contrato de prestación de servicios de comunicaciones y sus anexos, por cualquier medio físico o electrónico, por una sola vez de forma gratuita. Para tal efecto, al momento de la contratación, el proveedor deberá indicarle al usuario lo siguiente: *"Señor usuario, usted tiene derecho a elegir el medio a través del cual le entregaremos su contrato, es decir, si lo desea en medio impreso o electrónico"*.

**11.2.** Entregar al usuario en el momento de la celebración del contrato copia escrita del mismo y de todos sus anexos, así como de las modificaciones del contrato, cuando a ello haya lugar, durante la ejecución del mismo.

El contrato y sus anexos deben contener las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio o servicios contratados.

En cuanto al valor a pagar, el proveedor debe informar claramente el valor total del servicio, incluidos los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo a que haya lugar.

Para tal efecto, al momento de la contratación, el proveedor deberá indicarle al usuario lo siguiente: *"Señor usuario, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación de su(s) servicio(s) contratado(s), y en cuanto a los valores que usted debe pagar éstos corresponden a (...)".*

**11.3.** Informar al usuario en el momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado, los cuales vayan más allá de los mecanismos de seguridad que ha implementado el proveedor para evitar su ocurrencia y sobre las acciones a cargo de los usuarios para preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones.

Para tal efecto, el proveedor deberá explicarle al usuario lo siguiente: *"Señor usuario, usted debe tener en cuenta que existen riesgos sobre la seguridad de la red y el(los) servicio(s) contratado(s), los cuales son (...)".*

**11.4.** Informar al momento de la celebración del contrato sobre la necesidad que el usuario que celebró el contrato autorice de manera previa, el tratamiento, uso, conservación y destino de sus datos personales.

Para tal efecto, el proveedor al momento de la celebración del contrato deberá informarle al usuario lo siguiente: *"Señor usuario, si usted lo autoriza, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y para (...), así mismo serán conservados por nuestra parte con especial cuidado".*

**11.5.** Informar al usuario, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución (cuando así lo requiera el usuario), por cualquier medio escrito, sobre los procedimientos implementados por el proveedor que garantizan la recolección y disposición final de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios que se encuentren en desuso por parte del usuario, con el fin de preservar y proteger el medio ambiente.

Para tal efecto, el proveedor deberá informarle al usuario lo siguiente: *"Señor usuario, en caso de que usted quiera hacer entrega de sus equipos terminales o aparatos electrónicos de telecomunicaciones en desuso, (nombre del proveedor) tiene diseñado un procedimiento específico de recolección de equipos terminales o equipos en desuso, el cual, consiste en (...)".*

**11.6.** Informar al usuario al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, la existencia de posibles consecuencias legales para el usuario asociadas al acceso y uso de contenidos ilícitos y violación de los derechos de autor, cuando para tales conductas se utilicen los servicios de comunicaciones.

Así mismo, los proveedores deben informar al usuario los mecanismos de bloqueo de contenidos y la manera en que éstos pueden ser desactivados en los equipos de los usuarios.

Para tal efecto, el proveedor deberá informarle al usuario lo siguiente: *"Señor usuario, en caso de que usted utilice el(los) servicio(s) de comunicaciones contratado(s) para acceder a contenidos ilícito o viole las normas sobre derechos de autor, existen consecuencias legales consistentes en (...)".*

**11.7.** Informar al usuario sobre el acceso y condiciones de uso de los servicios de urgencia y/o emergencia.

Para tal efecto, el proveedor deberá indicarle al usuario lo siguiente: "*Señor usuario, en caso de necesitarlo, usted puede acceder de manera gratuita a los servicios de urgencia y/o emergencia a través de (...)*".

**11.8.** Mantener disponible información en relación con los siguientes aspectos:

- a.** Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.
- b.** Dirección y teléfono de las oficinas físicas de atención al usuario.
- c.** Número de la línea gratuita de atención al usuario.
- d.** Dirección de la página Web del proveedor y el nombre y dirección de la red social del proveedor.
- e.** Procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos.
- f.** Alternativas de celebración del contrato.
- g.** Tarifas vigentes, incluidas las de todos y cada uno de los planes ofrecidos que también se encuentren vigentes.
- h.** Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.
- i.** Modelos de todos y cada uno de los contratos correspondientes a los servicios y planes ofrecidos que se encuentren vigentes.
- j.** Dirección, teléfono, correo electrónico y página de Web de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- k.** Indicadores de atención al usuario de los que trata el artículo 53 de la presente resolución.
- l.** Nivel de calidad ofrecido.
- m.** Condiciones y restricciones respecto del derecho que tiene el usuario para portar su número.
- n.** Áreas de cobertura de los servicios que presta el proveedor, utilizando para ello mapas interactivos en la página Web del proveedor.
- o.** Procedimiento de activación y desactivación de los servicios de roaming internacional y tarifas para la prestación de los mismos, cuando éstos sean ofrecidos por el proveedor.
- p.** Servicios suplementarios y adicionales que ofrece el proveedor de servicios de comunicaciones, con las tarifas correspondientes.

La anterior información debe estar permanentemente publicada y actualizada en la página Web del proveedor.

Así mismo, el listado de la información antes señalada, debe estar disponible en un lugar visible en cada una de las oficinas de atención al usuario, para que en caso de que el usuario requiera el detalle de la información, cualquiera de los representantes del proveedor la suministre para su consulta de manera inmediata.

Para tal efecto, el proveedor deberá indicarle al usuario lo siguiente: "*Señor usuario, para conocer el listado de toda la información que usted puede consultar con nosotros, le sugerimos dirigirse a (...) o ingresar a través de la página Web (...)*".

**11.9.** Brindar la información a que hace referencia el presente artículo a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, los cuales son las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página Web del proveedor y la página de red social), las líneas gratuitas de atención al usuario y, además, el código para el envío de

la palabra "QUEJA" por parte de los usuarios cuando se trate de proveedores que prestan servicios de telefonía fija, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo del artículo 39 de la presente resolución.

Para tal efecto, el proveedor deberá indicarle al usuario lo siguiente: "*Señor usuario, usted tiene derecho a recibir atención a través de los siguientes canales: Nuestras oficinas físicas de atención al usuario, página Web (dirección Web), red social (nombre de la red social y del perfil del proveedor) y línea gratuita de atención al usuario (número gratuito de atención)*".

**11.10.** Informar expresamente al usuario sobre el derecho que tiene de solicitar que sea excluido del directorio telefónico, al momento de celebración del contrato y durante su ejecución cuando el usuario solicite dicha información.

Para tal efecto, el proveedor deberá informarle al usuario lo siguiente: "*Señor usuario, usted tiene derecho a solicitar la exclusión de sus datos del directorio telefónico, cuando lo desee*".

**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. En todo caso, la elección de los medios en que se entregue la información recae exclusivamente en cabeza del usuario y deberá realizarse en forma expresa por parte de éste.

**ARTÍCULO 12. FORMA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.** Los contratos y cualquier otra información suministrada por el proveedor 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, a través del medio que haya sido elegido por el usuario para recibirlo.

**ARTÍCULO 13. CONTENIDO DEL CONTRATO.** Los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones deben contener, sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada servicio, las siguientes:

- a. El nombre o razón social del proveedor de servicios de comunicaciones y el domicilio de su sede o establecimiento principal, nombre y domicilio del usuario que celebró el contrato.
- b. Servicios contratados.
- c. Precio y forma de pago.
- d. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio.
- e. Obligaciones del usuario.
- f. Obligaciones del proveedor.
- g. Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado.
- h. Derechos del proveedor en relación con el servicio contratado.
- i. Plan contratado y condiciones para el cambio del mismo, 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 usuario.
- m. Causales de incumplimiento del proveedor.
- n. Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.
- o. Trámite de peticiones, quejas y recursos –PQRs-.

- p.** Condiciones para la cesión del contrato.
- q.** Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.
- r.** Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio.
- s.** Información al usuario en materia de protección de los datos personales y tratamiento de la información ante el reporte a los bancos de datos.
- t.** Mecanismos obligatorios de atención al usuario.
- u.** Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícitos.
- v.** Información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.
- w.** Fecha de vencimiento del periodo de facturación.

**PARÁGRAFO:** Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir de manera destacada y llamativa, al inicio del contrato, las siguientes cláusulas: Partes del contrato, servicios contratados, precio y forma de pago, mecanismos de atención al usuario, derechos y obligaciones de las partes y trámite de PQRs.

En ningún caso, los proveedores pueden obligar al usuario que celebra el contrato a que éste proceda con la firma del contrato, existiendo cláusulas relativas a derechos u obligaciones con espacios en blanco o sin diligenciar.

**ARTÍCULO 14. CLÁUSULAS PROHIBIDAS.** En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones no pueden incluirse cláusulas que:

- 14.1.** Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los proveedores para la prestación del servicio de acuerdo con la normatividad vigente y, en especial, el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.
- 14.2.** Obliguen al usuario a recurrir al proveedor o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o limiten su libertad para elegir el proveedor del servicio, los equipos requeridos para la prestación del mismo, el plan, u obliguen a comprar más de los bienes o servicios que el usuario necesite.
- 14.3.** Den a los proveedores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del usuario, caso fortuito, fuerza mayor y las demás que establezca la Ley.
- 14.4.** Impongan al usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la Ley le conceden.
- 14.5.** Confieran al proveedor plazos que excedan los previstos en la Ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones.
- 14.6.** Limiten el derecho del usuario que celebró el contrato a solicitar la terminación del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del proveedor.
- 14.7.** Permitan al proveedor, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del usuario que celebró el contrato, exigir de éste una compensación no establecida previamente en el contrato.
- 14.8.** Obliguen al usuario que celebró el contrato a dar aviso superior al establecido por la regulación para la terminación del contrato.
- 14.9.** Limiten los derechos y deberes derivados del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, del contrato y de la Ley.

**14.10.** Limiten el derecho del usuario de portar su número, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones.

**14.11.** Impongan al usuario más obligaciones de aquéllas previstas en la regulación y en la Ley o que agraven o aumenten su responsabilidad.

De conformidad con lo anterior, si alguna de estas cláusulas se prevé en el contrato o cualquier otro documento que deba suscribir el usuario, no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

**ARTÍCULO 15. MODIFICACIONES AL CONTRATO.** Los proveedores de servicios de comunicaciones no pueden modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas, tampoco pueden imponer servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. En caso de que alguna de las situaciones mencionadas ocurran, dicho usuario tiene derecho a terminar el contrato anticipadamente y sin penalización alguna, incluso en aquéllos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima.

Cuando el proveedor, como consecuencia de una solicitud del usuario que celebró el contrato, efectúe dichas modificaciones a las condiciones inicialmente pactadas, deberá informarlas través de un medio escrito físico o electrónico, a elección del usuario que celebró el contrato, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuó la modificación.

En todo caso, tanto los contratos como las evidencias de modificaciones a los mismos, deberán ser conservados por el proveedor de conformidad con los términos previstos en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 16. MODALIDADES DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Las modalidades de contratación para la prestación de servicios de comunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Las condiciones distintas a las expresamente previstas en la Ley o en la regulación que no queden expresamente contenidas en las cláusulas del contrato o en cualquiera de sus modificaciones, no serán aplicables.

Cuando los proveedores de comunicaciones ofrezcan sus servicios bajo una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el usuario que tiene interés en adquirir el servicio pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente.

**ARTÍCULO 17. 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 usuario que celebró el contrato 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 2° 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 oferta, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en la presente resolución, debe suministrarse toda la información asociada a las condiciones en que opera la cláusula de permanencia mínima, especialmente en

lo que a los valores se refiere, en forma clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable.

Lo anterior significa que 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 la 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 mínima, 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 que, una vez cumplido el término de la permanencia mínima, se entenderán prorrogadas las condiciones y términos originalmente pactados, salvo aquéllas 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.

Adicionalmente, al prorrogarse automáticamente el contrato, el usuario que lo celebró 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 1º del presente artículo.

**PARÁGRAFO 1:** Las partes sólo podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima, en los términos y condiciones del presente artículo, para el caso en que el proveedor financie o subsidie un nuevo equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado.

**PARÁGRAFO 2:** Como excepción a la regla general, el proveedor que financie o subsidie equipos terminales requeridos para la contratación del servicio de acceso a Internet, podrá acordar con el usuario la inclusión de una cláusula de permanencia mínima que en ningún caso podrá ser superior a treinta y seis (36) meses.

El proveedor, además de lo anterior, debe ofrecer simultáneamente al usuario las posibles alternativas de contratar los servicios de acceso a Internet con periodos de permanencia mínima de doce (12) meses y veinticuatro (24) meses, y la información sobre las condiciones de los precios que aplican en cada caso, cuya elección recae únicamente en cabeza del usuario.

**ARTÍCULO 18. REDACCIÓN CLARA Y EXPRESA DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA.** Las cláusulas de permanencia mínima, de plazo contractual y/o de prórroga automática deben redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el usuario.

Cuando el proveedor ofrezca contratos con cláusula de permanencia mínima, ésta debe ir en anexo separado del contrato, cumpliendo el lleno de requisitos establecidos en el artículo 17 de la presente resolución.

En todo caso, el anexo de que trata el presente artículo deberá incorporar en su inicio el siguiente texto, en letra de tamaño no inferior a cinco (5) milímetros y en un color diferente al del contrato:

*"Señor usuario, el presente contrato lo obliga a estar vinculado con (nombre del proveedor) durante un tiempo mínimo de (...) meses, además cuando venza el plazo indicado el presente contrato se renovará automáticamente por otro periodo igual y, finalmente, en caso de que usted decida terminar el contrato antes de que venza el periodo de permanencia mínima*

*señalado usted deberá pagar los siguientes valores (tabla de valores, según el tiempo en meses de anticipación a la terminación).*

*Una vez esta condición sea aceptada expresamente por usted, debe permanecer en el contrato por el tiempo acordado en la presente cláusula, y queda vinculado con (nombre del proveedor) de acuerdo con las condiciones del presente contrato”.*

El mencionado anexo deberá constar en el mismo medio en que, a elección del usuario, es entregado el contrato, de conformidad con las reglas previstas en el numeral 11.1 del artículo 11 de la presente resolución.

## **CAPÍTULO II EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

**ARTÍCULO 19. INVOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES.** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben asegurar el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y la prestación de los servicios de seguridad de la información (autenticación, autorización y no repudio), requeridos para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, de la información que se curse a través de ellas y de los datos personales del usuario en lo referente a la red y servicios suministrados por dichos proveedores.

Corresponderá a los proveedores de acceso a Internet tomar las medidas dispuestas en el presente artículo, en relación con sus redes y servicios que prestan y, en consecuencia, no les serán exigibles medidas relacionadas con contenidos, servicios y aplicaciones provistos por otros proveedores.

El secreto de las comunicaciones aplica 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 servicios de comunicaciones, 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 presunta violación de las comunicaciones proviene de un tercero, y el proveedor de servicios de comunicaciones tiene conocimiento de ello, debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar la presunta violación ante las autoridades competentes.

Para efectos de lo anterior, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán implementar procesos formales de tratamiento de incidentes de seguridad de la información propios de la gestión de seguridad del proveedor.

**ARTÍCULO 20. SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIÓN.** Con el fin de asegurar la protección de los datos personales suministrados por el usuario al momento de la celebración del contrato y, en todo caso, durante la ejecución del mismo, los proveedores garantizarán que dichos datos sean utilizados para la correcta prestación del servicio y el adecuado ejercicio de los derechos de los usuarios.

Los datos personales de los usuarios no podrán ser utilizados por los proveedores de servicios de comunicaciones para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados, salvo que el usuario así lo autorice, de manera expresa y escrita.

Igualmente, los proveedores no podrán entregar a su arbitrio los datos de localización y de tráfico del usuario, salvo autorización expresa y escrita del usuario y los casos que expresamente señale la presente resolución.

**PARÁGRAFO:** Los proveedores de servicios de comunicaciones no tienen la obligación ni asumen responsabilidad en la identificación del tipo de información que cursa por sus redes o sobre aquella que se haga pública a través de los servicios de comunicaciones por parte de los usuarios.

**ARTÍCULO 21. REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE ENTIDADES QUE MANEJAN Y/O ADMINISTRAN BANCOS DE DATOS.** Los proveedores de servicios de comunicaciones pueden remitir a entidades que manejan y/o administran bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a cargo del usuario y a favor del proveedor o información positiva del usuario, así como solicitar información sobre el comportamiento del usuario en sus relaciones comerciales, previa autorización expresa para este fin.

El proveedor de servicios de comunicaciones debe garantizar que la información que se reporta a las entidades que manejan y/o administran bancos de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

El reporte por parte del proveedor a entidades que manejan y/o administran bancos de datos podrá realizarse, siempre y cuando, el usuario haya otorgado su consentimiento expreso. La mencionada autorización podrá otorgarse al momento de la celebración del contrato, sin que dicha autorización del usuario se constituya en modo alguno en requisito para la celebración del contrato. En todo caso, el proveedor deberá conservar copia o evidencia de la respectiva autorización del usuario.

El reporte negativo a entidades que manejan y/o administran bancos de datos debe ser previamente informado al usuario, quien es el titular de la información, 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 calendarios a la fecha en que se produzca el reporte. Lo anterior tiene por objeto que el usuario pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación o controvertir aspectos tales como el monto, la cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en la factura que el proveedor envía al usuario, siempre y cuando se respete el término indicado.

Si dentro del término de veinte (20) días calendarios, es decir, antes de generarse el reporte, el usuario paga las sumas debidas, el proveedor deberá abstenerse de efectuar el reporte.

En caso de que la negación de la relación contractual o la solicitud de rectificación o actualización de la información por parte del usuario se produzca con posterioridad al reporte, el proveedor solicitará en un término máximo de dos (2) días hábiles, a la entidad que maneja y/o administra bancos de datos para que ésta indique que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular, la cual será retirada una vez se haya resuelto dicho trámite por parte de las autoridades competentes en forma definitiva.

Tanto el usuario afectado por un reporte como el proveedor, deberán adelantar todas las acciones pertinentes para determinar la veracidad de sus afirmaciones o en su defecto, estarse a la decisión definitiva de las autoridades competentes.

El reporte a la entidad que maneja y/o administra bancos de datos podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el usuario, con señalamiento expreso de que la situación se encuentra en discusión por parte de su titular, mientras esta situación sea resuelta de manera definitiva.

Cuando el usuario haya sido reportado por mora en el pago, y haya eliminado la causa que dio origen al reporte, el proveedor debe actualizar dicha información ante la entidad que maneja y/o administra bancos de datos a más tardar dentro del mes siguiente, contado a partir del momento en que cese la mora.

En cualquier caso, el proveedor de servicios de comunicaciones deberá garantizar la confidencialidad de la información que le sea entregada por el usuario y utilizarla sólo para los fines para los cuales le fue entregada.

De presentarse incumplimiento de las obligaciones de pago de los servicios por parte del usuario, como consecuencia de una situación de fuerza mayor causada por el secuestro, la desaparición forzada o el desplazamiento forzado de dicho titular, se dará cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2952 de 2010, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 22. TIEMPO DE PERMANENCIA DE LOS REPORTES ANTE ENTIDADES QUE MANEJAN Y/O ADMINISTRAN BANCOS DE DATOS.** Los reportes de información negativa

del usuario que efectúen los proveedores ante las entidades que manejan y/o administran bancos de datos, asociados con información que haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general, aquéllos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se regirán de la siguiente manera: i) Cuando la mora sea inferior a dos (2) años, el término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora, ii) Para los demás eventos, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que cese la mora.

Lo anterior, de conformidad con los términos del Decreto 2952 de 2010, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 23. PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.** El plazo máximo para el inicio de la prestación de los servicios contratados no podrá ser superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato, salvo casos de caso fortuito, fuerza mayor, o aquéllos que impidan la instalación por causa del usuario. Este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan el usuario que celebró el contrato y el proveedor, en cuyo caso la aceptación expresa de dicho usuario deberá constar en documento separado del contrato, el cual debe ser entregado utilizando el medio físico o electrónico que elija el usuario.

**ARTÍCULO 24. INCUMPLIMIENTO EN EL INICIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Cuando el proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo indicado, el usuario que celebró el contrato podrá solicitar la restitución de la suma pagada, la devolución del equipo adquirido (si a ello hubiera lugar), o acordar con el proveedor la estipulación de un nuevo plazo para la activación.

Cuando se opte por la restitución de la suma pagada, ésta deberá efectuarse a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la respuesta a la solicitud de que trata el inciso primero del presente artículo. En todo caso, se dará por terminado el contrato, incluyendo para tal efecto 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.

**ARTÍCULO 25. DISPOSICIÓN DE LA ACOMETIDA EXTERNA.** La acometida externa es de libre disponibilidad del usuario y puede ser utilizada por cualquier proveedor de servicios de comunicaciones seleccionado por dicho usuario para la prestación de los servicios a través de redes fijas.

En los casos en los cuales se cobre el aporte por conexión, el proveedor de servicios de comunicaciones debe informar al usuario la parte del total de este valor que corresponda a la acometida externa.

En el momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, el proveedor tiene la obligación de suministrar información al usuario, sobre los elementos físicos de la red que corresponden a la acometida externa.

**ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE SERVICIOS.** Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones inicien la prestación de un servicio adicional al originalmente contratado, por solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, efectuada a través de cualquier medio verbal o escrito, los proveedores entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud, un escrito a través del medio físico o electrónico que elija el usuario, en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen la prestación del nuevo servicio o la modificación del servicio, las cuales constituyen una modificación del contrato.

Cuando los proveedores ofrezcan servicios adicionales a los originalmente contratados, podrá entenderse que el usuario que celebró el contrato acepta dichos servicios, siempre y cuando la oferta cumpla con las siguientes condiciones:

- i) Que el proveedor de servicios de comunicaciones otorgue una demostración del servicio en forma gratuita por un período de facturación, durante el cual el usuario pueda rechazar la nueva oferta a través de cualquier medio físico o electrónico a elección de éste;

- ii) Que para el efecto, el proveedor en el momento del ofrecimiento informe a dicho usuario sobre los mecanismos gratuitos a través de los cuales se podrá manifestar acerca del rechazo de la oferta y las consecuencias que se deriven de su silencio, una vez venza el plazo otorgado;
- iii) Bajo ningún caso, el proveedor de servicios de comunicaciones puede exigir al usuario que celebró el contrato que se presente a las oficinas físicas de aquél o imponerle requisitos adicionales a la simple manifestación del usuario, en el evento que éste opte por rechazar el servicio; y
- iv) Las relaciones jurídicas que surjan de esta forma de aceptación no podrán hacer uso de cláusula de permanencia mínima.

**PARÁGRAFO:** En caso de ser solicitada por el usuario que celebró el contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán suministrar la información relacionada con los soportes de las solicitudes de servicios o modificaciones al servicio inicialmente contratado, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en la presente resolución.

Las evidencias de las solicitudes de servicios deberán ser conservadas por el proveedor de conformidad con los términos previstos en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Lo anterior, además, aplica para los casos en los que el usuario titular de varios números de un mismo contrato haya efectuado la portación de uno o varios de estos números, según lo establecido en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones.

**ARTÍCULO 27. DIVULGACIÓN DE TARIFAS.** Al momento de la oferta, de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo, los usuarios deben conocer previamente y en forma expresa, las tarifas que se aplicarán a los servicios de comunicaciones de que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, sin que éstas hayan sido informadas al usuario que celebró el contrato.

En todo caso, valiéndose de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, el proveedor debe informar previamente al usuario que celebró el contrato sobre cualquier cambio que sobrevenga relacionado con las tarifas y los planes, previamente contratados.

**ARTÍCULO 28. MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS.** Los cambios de tarifas y de planes, únicamente 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. En los casos en que se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan no podrá ser inferior al período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato.

El incumplimiento de esta obligación por parte del proveedor da derecho al usuario que celebró el contrato a terminarlo 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 comunicaciones sean prestados individualmente o de manera empaquetada a través de planes, los proveedores deben informar de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, las condiciones establecidas para el plan ofrecido, el periodo de permanencia mínima y las condiciones que rigen el cambio del plan.

Cuando así lo desee, una vez vencido el plazo antes mencionado, el usuario que celebró el contrato estará en libertad de elegir entre los planes ofrecidos por el respectivo proveedor, 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 recae exclusivamente en el usuario. Los proveedores no pueden ubicar a los usuarios en planes que no hayan sido aceptados previamente por éstos.

**ARTÍCULO 30. MECANISMOS DE CONTROL DEL CONSUMO.** Los proveedores que presten servicios de comunicaciones individualmente o de manera empaquetada, a través de planes bajo las modalidades de pospago y de prepago, deben implementar los mecanismos de control de consumo, los cuales proporcionen al usuario información sobre el consumo realizado durante el período de facturación, de acuerdo con las reglas del presente artículo, a través de los siguientes medios: Línea gratuita de atención al usuario y página Web del proveedor de servicios de comunicaciones.

En cuanto a las consultas realizadas a través de la línea gratuita de atención al usuario y la página Web del proveedor, los usuarios tienen derecho a efectuarlas gratuitamente, como mínimo dos (2) veces al día, y los proveedores tienen la obligación de informar sobre este derecho al momento de la adquisición del plan.

Si las consultas exceden el límite máximo diario mencionado, los proveedores podrán efectuar el cobro de las mismas, previa información y aceptación del usuario, para que éste pueda decidir sobre la realización o no de la consulta adicional, antes que se inicie la tasación de la misma.

De manera opcional, los proveedores podrán permitir dichas consultas a través del envío de mensajes cortos de texto *-SMS-*, caso en el cual el proveedor deberá informar los tres (3) últimos consumos.

Para efectos de la consulta, a través de las líneas gratuitas de atención al usuario, los proveedores 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 proveedor, precisando en todo caso la fecha y hora de corte de la información suministrada.

Respecto de las consultas realizadas a través de la página Web, el proveedor deberá permitir al usuario la consulta en forma automática de los consumos realizados durante el último mes.

La información suministrada a través de la página Web y de mensajes cortos de texto *-SMS-*, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos: Número de destino, fecha, hora, duración y costo de la llamada.

**PARÁGRAFO:** Se exceptúan de la obligación prevista en el presente artículo, los planes bajo la modalidad de tarifa plana o de 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 usuario.

La omisión de la información relacionada con la fecha hasta la cual estará vigente la promoción o de las condiciones que darán fin 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 proveedores de servicios de comunicaciones, deben ser claramente identificables por los usuarios, independientemente del medio a través del cual se divulguen. Cuando el usuario acepte una promoción u oferta, el proveedor deberá informarle previamente sobre las condiciones y restricciones de la misma, y almacenar el soporte de la información suministrada, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes al momento en que se suministró dicha información, para consulta por parte del usuario.

En todo caso, sin excepción, el proveedor 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 usuario, a través de cualquiera de los mecanismos obligatorios de atención dispuestos por el proveedor, lo vinculan jurídicamente. El proveedor no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de servicios y/o valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta.

El proveedor no podrá trasladar al usuario, de manera directa o indirecta, los costos del incentivo de la promoción u oferta, disminuyendo la calidad del servicio o incrementando su precio.

**PARÁGRAFO:** Al momento de la adquisición de los servicios de comunicaciones y durante la ejecución del contrato, aún existiendo una cláusula de permanencia mínima, los proveedores deben informar a todos sus usuarios, los derechos y/o condiciones generales para el acceso a ofertas y promociones futuras.

**ARTÍCULO 32. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS.** En relación con la prestación de servicios de comunicaciones en forma empaquetada, los proveedores de dichos servicios deben cumplir las siguientes reglas:

**32.1.** Las condiciones jurídicas, económicas y técnicas de la prestación de los servicios de comunicaciones en forma empaquetada, deberán constar en un único contrato y sus anexos, el cual deberá celebrarse por el proveedor o los proveedores de los servicios empaquetados con el usuario.

**32.2.** Ofrecer y prestar cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan, en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite, e informar los valores de cada servicio prestados individualmente.

**32.3.** Los servicios de comunicaciones que se presten empaquetados se sujetarán a las condiciones establecidas en el contrato y sus anexos, a las reglas que con ocasión de las particularidades técnicas de cada servicio le apliquen a los mismos y, en especial, a las normas dispuestas en la presente resolución.

**32.4.** Informar al usuario durante la ejecución del contrato, sobre el precio discriminado por servicio cuando por solicitud del usuario se excluya del empaquetamiento uno o más servicios, reflejando en la información mencionada todas las posibles combinaciones de servicios y precios respectivos.

**32.5.** Respecto de los casos en que los servicios empaquetados sean prestados por (2) dos o más proveedores, en el contrato deberá indicarse el proveedor que tomará la vocería entre los demás proveedores frente al usuario, para efectos de la recepción y el respectivo traslado de las PQRs, cuando a ello haya lugar, caso en el cual el trámite y la respuesta de la PQR estará a cargo del responsable de la prestación del servicio, sin que por ello el término de respuesta exceda los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la PQR fue presentada por el usuario, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual podría ampliarse el término hasta por quince (15) días hábiles más, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

El proveedor que tomará la vocería entre los demás proveedores, de que trata el presente numeral, será el mismo que le ofreció el empaquetamiento de servicios al usuario y a través del cual el usuario adquirió los servicios empaquetados. Dicho proveedor, en todo caso, deberá disponer de los mecanismos obligatorios de atención al usuario.

**32.6.** Cuando se dé respuesta a una petición o queja, el proveedor deberá informar en el mismo escrito, los recursos que proceden, los plazos para presentarlos y los datos de contacto de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- ante la cual se tramita el recurso de apelación.

Por su parte, el proveedor responsable de la prestación de los servicios, a quien corresponde resolver de fondo la PQR, cuenta con máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición para enviar, de manera digital o por medio físico, el expediente completo a la SIC, para que ésta resuelva el recurso de apelación, cuando a ello haya lugar.

**32.7.** La PQR que se formule en relación con alguno de los servicios empaquetados, no afectará la normal provisión y facturación de los servicios en los períodos de facturación siguientes a su presentación.

En caso de que la PQR tenga fundamento en la falta de disponibilidad de uno o varios de los servicios empaquetados, el proveedor deberá descontar de las facturas el valor equivalente a dicho servicio que corresponda al valor pactado en el contrato, hasta tanto sea resuelta la PQR.

**32.8.** En la factura debe señalarse claramente que la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, es la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los servicios prestados por el (los) proveedor (es) respectivo (s), así como la dirección, correo electrónico y teléfonos de dicha Entidad.

**32.9.** En caso de presentarse falta en la disponibilidad de los servicios, bien sea en alguno o varios servicios del paquete de servicios contratado, el usuario tendrá derecho a recibir la compensación a que haya lugar de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la presente resolución, o a dar por terminado el contrato.

**32.10.** El usuario que celebró el contrato podrá solicitar al proveedor la terminación respecto de uno o algunos de los servicios del paquete de servicios, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario de que trata el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, sin perjuicio de las reglas asociadas a la terminación anticipada de los contratos ante la existencia de una cláusula de permanencia mínima.

En este caso, los demás servicios contratados deberán seguirse prestando al usuario en los términos y precios que se han informado previamente, de conformidad con el numeral 32.4 del presente artículo.

Lo anterior es aplicable a la solicitud de terminación del contrato de uno de los servicios del paquete, en el evento en que se presente la falta de disponibilidad de dicho servicio, según las reglas previstas en el artículo 33 de la presente resolución.

Cuando la causal de terminación del contrato sea una solicitud de portabilidad numérica, deberá darse aplicación a los términos previstos en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones.

**ARTÍCULO 33. COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.** El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones, por causas imputables al proveedor, da derecho al usuario que celebró el contrato a recibir una compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible o a terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima. Lo anterior, a excepción de los eventos previstos en el artículo 34 de la presente resolución.

La determinación de la compensación y el valor de ésta, se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la presente resolución.

**PARÁGRAFO:** Siempre que se tramite una queja relacionada con la falta de disponibilidad del servicio, aún en los casos en que el usuario no haya solicitado la compensación, el proveedor deberá de oficio analizar su procedencia e informar al usuario si hay lugar o no a la compensación. En caso de que la queja sea resuelta en sentido favorable al usuario, procederá la compensación o la terminación del contrato, según la elección del usuario.

**ARTÍCULO 34. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.3.4 de la Resolución CRT 087 de 1997, los proveedores de comunicaciones 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 usuarios por lo menos con tres (3) días calendarios 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 35. CESIÓN DEL CONTRATO.** La cesión del contrato por parte del usuario que celebró el contrato, cuando sea procedente en virtud de la Ley o de ser aceptada expresamente por el proveedor, libera al cedente de cualquier responsabilidad con el proveedor por causa del cesionario. Para el efecto, en el contrato deben preverse las siguientes condiciones:

- a) El usuario que celebró el contrato en su calidad de cedente debe informar por escrito al proveedor su intención de ceder el contrato, acompañando la prueba 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 proveedor deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión.
- c) En caso de aceptación por parte del proveedor, 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 por parte del proveedor, éste debe informar al cedente las causas de su decisión. Las únicas causas bajo las cuales el proveedor puede rechazar la solicitud de cesión, son las siguientes:
  - i) Por defectos de forma. En el mismo escrito el proveedor debe indicarle al cedente de manera clara y expresa los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión.
  - ii) Cuando el cesionario no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del contrato o;
  - iii) Cuando por razones técnicas se imposibilite la prestación del servicio.

**ARTÍCULO 36. PREVENCIÓN DE FRAUDES.** Los proveedores de servicios de comunicaciones 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. Esta información deberá estar disponible para consulta de la CRC y de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

En todo caso, cuando los usuarios presenten una PQR que pueda tener relación con presuntos fraudes, los proveedores 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 en el contrato, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.

**PARÁGRAFO:** En el evento que el proveedor de servicios de comunicaciones tenga conocimiento de un fraude que pueda configurar una conducta delictiva, deberá ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes.

**ARTÍCULO 37. SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL.** Los proveedores de servicios de comunicaciones sólo podrán activar los servicios de roaming internacional, previa solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, en cuyo caso el usuario deberá elegir el tiempo que dure la activación del servicio.

Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 13 de la presente resolución, los proveedores de telefonía móvil deberán informar en los contratos las condiciones en que se activan y prestan los servicios de roaming internacional y, si aplican, la existencia de valores adicionales por su uso.

Además, previa utilización de los servicios de roaming en el exterior, el proveedor deberá enviar al usuario un mensaje corto de texto -SMS- gratuito, informando el costo adicional al consumo

que se genere en cada comunicación por el hecho de acceder a la red internacional o el costo que se genere por el hecho de tener disponibles los servicios de comunicaciones en el exterior, aún cuando en este último caso no se efectúen consumos.

**ARTÍCULO 38. REVISIÓN DE LEGALIDAD.** A petición de parte o de oficio, la CRC emitirá concepto de legalidad sobre los contratos entre proveedores de servicios de comunicaciones y sus respectivos usuarios, para lo cual confrontará cada cláusula de los contratos puestos a su consideración con la legislación y la regulación vigente.

### **CAPÍTULO III TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS –PQRS- Y MECANISMOS OBLIGATORIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**ARTÍCULO 39. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS.** Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQRs, aclarando en forma expresa que la presentación y trámite de las mismas no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.

Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones 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.

**PARÁGRAFO.** Los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil deberán disponer además, de una opción para el envío de mensajes cortos de texto –SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra "QUEJA" a un código establecido por cada proveedor, a través del cual el usuario manifiesta su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá llamar al usuario a más tardar el día hábil siguiente del envío de dicho mensaje para atender la solicitud del usuario. En todo caso, el envío de este mensaje en sí mismo no se constituye en una queja.

**ARTÍCULO 40. TÉRMINO PARA RESPONDER PQR.** Para efectos de responder las peticiones, las quejas y los recursos, los proveedores 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 hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

Vencido el término mencionado en el presente artículo sin que se hubiere resuelto la PQR por parte del proveedor, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al usuario, salvo que el proveedor demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, el proveedor, de oficio, debe materializar los efectos del mismo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio y, en caso de que éste incumpla con dicha obligación, el usuario mantiene su derecho de reclamarlo en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo.

**ARTÍCULO 41. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR.** Cuando se presentan PQRs en forma verbal, basta con informar al proveedor el nombre completo del peticionario o recurrente, el número de identificación y el motivo de la PQR. El proveedor puede responder de la misma manera y debe suministrar al peticionario o recurrente una constancia de la presentación de la PQR.

Las PQRs presentadas en forma escrita, deben contener por lo menos, el nombre del proveedor al que se dirige, el nombre, identificación y dirección de notificación del usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

En todo caso, los usuarios deberán presentar sus PQRs en forma respetuosa, en consonancia con lo dispuesto en el principio previsto en el artículo 5° de la presente resolución.

**PARÁGRAFO 1:** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar al usuario, por cualquier medio físico o electrónico, la constancia de la presentación de la PQR y un Código Único Numérico –CUN-, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-. En el caso de PQRs presentadas por escrito, se hará constar, además, la fecha de radicación.

**PARÁGRAFO 2:** Los rangos de numeración de los códigos únicos numéricos de que trata el presente artículo, serán administrados y asignados a los proveedores de servicios de comunicaciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, de conformidad con los términos que dicha Entidad establezca.

**ARTÍCULO 42. PQR Y EL PAGO.** Los proveedores de servicios de comunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs.

Los proveedores no podrán suspender el servicio si existen PQRs 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.

Lo anterior significa que si el usuario tiene alguna inconformidad con la facturación, éste deberá pagar antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, las sumas que no sean objeto de su reclamación, de manera que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios; no obstante, si el usuario no presenta la PQR dentro de la fecha de pago oportuno, éste deberá pagar el monto total de la misma para que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios.

En todo caso el usuario cuenta con seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de su factura para presentar peticiones o quejas asociadas con la facturación.

**ARTÍCULO 43. RECEPCIÓN DE LAS PQRs.** El proveedor en cuya red se origina la comunicación, debe recibir las PQRs de sus usuarios, por causa de su servicio o del servicio que preste otro proveedor al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos.

El proveedor que las recibe debe verificar, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, si la causal de la PQR compromete la red bajo su responsabilidad.

Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, debe dar traslado inmediatamente hecha la verificación, al proveedor que corresponde, de lo cual debe dejar constancia escrita, junto con los datos y registros que demuestren la responsabilidad que tiene el proveedor a quien le traslada la PQR, sin que por ello el término de respuesta exceda los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la PQR fue presentada por el usuario, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual podría ampliarse el término hasta por quince (15) días hábiles más, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

Si el proveedor a quien le es trasladada la PQR considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a la falta de disponibilidad de los servicios del proveedor 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, en todo caso atendiendo el respectivo término de respuesta conforme lo indicado anteriormente.

**ARTÍCULO 44. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO.** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben disponer de oficinas físicas de atención al usuario para recibir, atender, tramitar y responder las PQRs en todas las capitales de departamento en las

cuales presten los servicios a su cargo. En su defecto, los proveedores pueden suscribir acuerdos con otros proveedores de servicios de comunicaciones que puedan brindar dicha atención.

Sin perjuicio de lo anterior y con el fin de evitar el desplazamiento de los usuarios entre diferentes áreas geográficas, los proveedores deben establecer mecanismos de atención al usuario, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo, que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs en todos los municipios donde presten los servicios a su cargo. Tales mecanismos de atención al usuario, pueden establecerse de manera directa por el proveedor o a través de convenios que celebren los proveedores con sus distribuidores comerciales. En todo caso, los proveedores deberán respetar los tiempos máximos de respuesta de las PQRs, desde el momento en que las mismas son presentadas por parte de los usuarios.

Las oficinas físicas de atención al usuario, a través de las cuales se presentan las PQRs, deben ser claramente identificables por parte de los usuarios, de manera que no se presente confusión en relación con las oficinas dispuestas para el pago o venta de servicios.

Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios, la existencia y ubicación de las oficinas físicas de atención al usuario, a través de los mecanismos mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.

**ARTÍCULO. 45. OFICINAS VIRTUALES DE ATENCIÓN AL USUARIO.** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben asegurar el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQRs. Para tal efecto, deben disponer de oficinas virtuales de atención al usuario que permitan la presentación de PQRs por parte de los usuarios, las cuales comprenderán las opciones tecnológicas de que trata el presente artículo, tales como la página Web del proveedor y al menos una opción en una página de red social. Lo anterior, de conformidad con las siguientes reglas.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deben disponer permanentemente de una opción para la presentación y trámite de PQRs en su sitio Web y contar con la habilitación de, al menos, una opción para la presentación de PQRs en una página de una red social. En ambos casos, los proveedores darán respuesta oportuna a las PQRs a través del correo electrónico suministrado al momento de la presentación de la PQR por parte del usuario, como dirección de notificación.

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 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones publique en el Informe Sectorial.

El proveedor 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 elegida, o al menos disponer de un enlace de acceso directo al formato de la página Web del proveedor desde la página de red social, garantizando los máximos niveles de seguridad y confidencialidad de la información contenida en la PQR. El proveedor deberá informar a los usuarios permanentemente a través de su página Web sobre estas opciones y divulgar al menos una vez al mes a través de medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida y su respectiva dirección.

La constancia de presentación de las PQRs y el CUN de que trata el parágrafo 1º del artículo 41 de la presente resolución, deberán suministrarse al usuario a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación, a más tardar al día hábil siguiente a la presentación de la PQR, sin perjuicio del término legal previsto para la atención y respuesta de las PQRs.

El proveedor debe garantizar los máximos niveles de seguridad en el tratamiento adecuado de los datos personales del peticionario o recurrente, en la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs, de conformidad con las normas vigentes en materia de privacidad y confidencialidad de la información.

Por su parte, en las oficinas virtuales deberá advertirse en forma visible al peticionario o recurrente sobre la necesaria utilización del formato para la presentación de las PQRs. La

información registrada por parte de los usuarios en dicho formato no estará disponible al público, para que el proveedor pueda garantizar la confidencialidad y privacidad.

La recepción, atención, trámite y respuesta de PQRs que se surta a través del sitio web del proveedor y de la página de la red social, deberá observar integralmente las reglas previstas en el presente Capítulo, especialmente en lo relativo al derecho del usuario al seguimiento en línea del estado de las PQRs.

Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios, la existencia de las oficinas virtuales referidas, a través de los mecanismos mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 46. LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO.** Los proveedores de comunicaciones deben poner a disposición de los usuarios un número telefónico gratuito de atención al usuario, las veinticuatro (24) horas del día, durante los siete (7) días de la semana.

En cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el proveedor reciba, atienda, 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 QUEJAS, en todo caso, debe ser la primera del menú.

La información suministrada a través de dicho mecanismo, hace responsable por lo allí manifestado al proveedor, el cual no podrá excusarse en el error de los funcionarios que atienden la línea y, por tanto, se obliga frente al usuario respecto de la información que suministre.

Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios el número telefónico correspondiente a la línea gratuita de atención al usuario, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.

En cuanto a las condiciones pactadas en forma verbal, las mismas serán confirmadas por escrito al usuario que celebró el contrato en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles, a través del medio que éste elija. El usuario que celebró el contrato podrá presentar objeciones a las mismas, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su notificación.

**PARÁGRAFO:** Los proveedores deben mantener disponible para consulta por parte de los usuarios, en cualquier momento, grabaciones de las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, así como de las correspondientes respuestas dadas a sus PQRs 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 notificación de la respuesta definitiva de la PQR.

**ARTÍCULO 47. RECURSOS.** Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1341 de 2009, los recursos o manifestaciones de inconformidad respecto de las decisiones de las peticiones o quejas por parte de los proveedores, en relación con la negativa a celebrar el contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, se regirán por las siguientes reglas:

**47.1.** Recurso de reposición. El recurso de reposición debe presentarse ante el mismo proveedor que haya decidido la petición o queja, a través de los mecanismos obligatorios de atención a PQR previstos por la presente resolución, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión al usuario. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del proveedor, expresada por el usuario, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

**47.2.** Recurso de apelación. Al momento de dar respuesta a la petición o queja presentada por el usuario, el proveedor deberá informarle siempre en forma expresa y verificable el derecho que tiene a presentar el recurso de apelación en subsidio del recurso de reposición, en virtud del cual, en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- decidirá de fondo.

Para tal fin, el proveedor deberá expresarle textualmente al usuario, lo siguiente: *“Señor usuario, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento*

*de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.*

*Igualmente, si así lo quiere, en el mismo momento que presente la comunicación antes mencionada, puede expresar su interés de que su caso sea revisado y resuelto de fondo por la autoridad de vigilancia y control, es decir, por la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-, en el evento en que la decisión frente a su petición o queja sea confirmada o modificada y nuevamente le sea desfavorable.*

*Tenga en cuenta, que la comunicación referida, puede presentarla en forma verbal o escrita, a través de nuestras oficinas físicas de atención al usuario, nuestra página Web, nuestra página de red social o a través de nuestra línea gratuita de atención al usuario”.*

**47. 3** En el trámite de los recursos de que trata el presente artículo, deberá darse cumplimiento a las siguientes reglas:

- a)** Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio físico o electrónico, según la elección del usuario, el proveedor entregará un formato en el que se incluirán casillas que le permitan escoger al usuario entre la presentación o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el proveedor al escrito de reposición.
- b)** Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger que tiene el usuario entre la presentación o no del recurso de apelación, el proveedor deberá entregarla por el mismo medio y almacenar la evidencia de la elección del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses, contados a partir de la notificación de la respuesta al recurso.
- c)** El proveedor cuenta con máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la decisión que resuelve el recurso de reposición, para remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- para que resuelva el recurso de apelación. Dicho expediente deberá ser remitido por el proveedor en medio físico o digitalizado, de conformidad con lo que para el efecto establezca la SIC.

De resultar necesaria la práctica de pruebas para resolver los recursos, se aplicará lo establecido al respecto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009.

**ARTÍCULO 48. PQRs TRASLADADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL.** Los proveedores 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 directamente a los usuarios en su calidad de 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 49. CONTENIDO DE LAS DECISIONES.** Sin perjuicio de lo previsto en la Ley, las decisiones adoptadas por los proveedores de servicios de comunicaciones a las PQRs formuladas por los 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 proveedor para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya la decisión, los recursos que proceden contra la misma y la forma y plazo para su presentación.

Adicionalmente, las decisiones respecto de las PQRs deberán ir acompañadas de los soportes que las fundamentaron y que sean necesarios para que el peticionario o recurrente cuente con todos los elementos necesarios para poder presentar un recurso en forma sustentada.

**PARÁGRAFO:** Los proveedores garantizarán la idoneidad de los funcionarios que atienden las oficinas físicas y virtuales, así como las líneas gratuitas de atención al usuario, desarrollando, para el efecto, actividades periódicas de capacitación y actualización sobre el presente régimen.

**ARTÍCULO 50. FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LOS PROVEEDORES DE COMUNICACIONES.** La notificación de las decisiones tomadas por los proveedores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de acuerdo con las normas previstas en el Código Contencioso Administrativo. Para el efecto, los proveedores podrán establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales deberán cumplir los requisitos que para tales efectos establezca la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-.

Teniendo en cuenta que las decisiones de las peticiones, quejas o recursos, deben ser tomadas por el proveedor a través del mismo medio en que fueron presentadas por el usuario, las notificaciones personales que deban realizarse respecto de las PQRs presentadas a través de las oficinas físicas de atención, podrán efectuarse en cualquiera de las oficinas del proveedor ubicadas en el mismo municipio en donde se haya presentado la PQR, sin perjuicio de la obligación que tiene el proveedor de citar al usuario a través de la dirección física o electrónica suministrada por éste al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad. Dicha citación, se realizará para que el usuario se acerque a la oficina señalada por el proveedor en los términos del presente artículo y se efectúe la debida notificación.

En caso de que la PQR haya sido presentada de manera verbal y el proveedor deba dar respuesta por escrito, el proveedor deberá efectuar la notificación al usuario de la decisión que haya tomado, en la oficina física de atención más cercana a la dirección suministrada por el usuario para tal efecto.

En cuanto a las notificaciones electrónicas de las decisiones que tome el proveedor respecto de una PQR presentada por el usuario, éstas se entenderán surtidas cuando el usuario acceda electrónicamente al contenido de la decisión y una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del proveedor, por parte del usuario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 962 de 2005, o las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. En cualquier caso, la notificación electrónica deberá preservar i) los derechos de los usuarios, ii) la exigibilidad de las decisiones notificadas y iii) su prueba.

**ARTÍCULO 51. REGISTRO DE PQRs.** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio idóneo, un registro debidamente actualizado de las peticiones, quejas y recursos presentadas por los usuarios, en el cual se identifique de manera detallada, como mínimo, si se trata de una petición, queja o recurso, la causal o motivo de la petición, queja o recurso, el nombre del usuario, el número de identificación del usuario y su dirección de notificación, la fecha de presentación de la PQR, el Código Único Numérico –CUN- y la fecha de envío de la respuesta, cuando la misma no se haya adoptado de manera verbal, adjuntando, en todo caso, un resumen de la respuesta.

**ARTÍCULO 52. DERECHO AL SEGUIMIENTO DE LAS PQRs.** Los usuarios que hayan presentado peticiones, quejas o recursos, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las peticiones, quejas y recursos, utilizando para ello el Código Único Numérico –CUN- debidamente asignado e informado por los proveedores de servicios de comunicaciones al momento de la presentación de la PQR, el cual deberá mantenerse actualizado durante toda la actuación administrativa, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-.

Los proveedores 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.

En todo caso, cuando el usuario realice una consulta sobre el estado de su PQR a través de la página Web del proveedor o de la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio, haciendo uso del CUN de que trata el presente artículo, el usuario tendrá derecho a encontrar la siguiente información: *"Señor usuario, le informamos que su petición, queja o recurso (según el caso que aplique), radicada bajo el Código Único Numérico –CUN- (xxxx) en fecha (xxxx), se encuentra en (estado actualizado del trámite: -análisis por parte del proveedor o de la SIC según aplique-, o -etapa de pruebas que práctica el proveedor o la SIC, según aplique-), y la misma será respondida a través del mismo mecanismo en que fue presentada y a la dirección*

*de notificación suministrada por usted al momento de presentación de su (petición, queja o recurso, según el caso), a más tardar el día (xxxx)".*

Igualmente, en los casos en que el usuario presente recurso de apelación de manera simultánea y subsidiaria al recurso de reposición, en la decisión que tome el proveedor respecto de dicho recurso, el proveedor deberá informar al usuario sobre el envío del expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC, utilizando para ello el siguiente texto: "*Señor usuario, el expediente de su petición, queja o recurso (según el caso que aplique), fue enviado en fecha (xxx) a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el trámite del recurso de apelación, para lo cual dicha Entidad cuenta con quince (15) días hábiles para revisar, estudiar su caso y dar respuesta de fondo, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual el tiempo mencionado podrá ampliarse hasta por un término igual. Para consultar dicho trámite, por favor ingrese a través del siguiente enlace: xxxxxxxx (página Web de la SIC) con el Código Único Numérico que le fue asignado a su PQR*".

**ARTÍCULO 53. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben definir y desarrollar acciones tendientes al mejoramiento continuo de la calidad en la atención al usuario. Para ello, deben establecer indicadores para evaluar permanentemente los procesos de atención al usuario y, especialmente, la calidad en la atención que suministran a los usuarios a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario.

En todo caso, los proveedores deberán medir y publicar mensualmente, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, los siguientes indicadores de atención al usuario:

**53.1.** Para la línea gratuita de atención al usuario de que trata el artículo 46 de la presente resolución:

- a)** El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes.
- b)** El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que comienza a ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la línea.

Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden la línea gratuita de atención, no sea superior a veinte (20) segundos.

- c)** El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.

**53.2.** Para las oficinas físicas de atención al usuario de que trata el artículo 44 de la presente resolución:

- a)** El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo desde el momento en que al usuario le es asignado un turno, hasta que es atendido por uno de los funcionarios que atienden en las oficinas.

Los proveedores deben garantizar que en el 80% de las solicitudes de atención personalizada que se presentan en cada mes, el tiempo de espera para comenzar a ser atendida cada solicitud por uno de los funcionarios que atienden en las oficinas, no sea superior a quince (15) minutos.

- b) El porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.

**53.3.** Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios en cada mes, de acuerdo con los términos y tipología que para tales efectos establezca la Superintendencia de Industria y Comercio.

**PARÁGRAFO 1:** La Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de sus competencias, propiciará los mecanismos de mejora de los procesos de atención al usuario, de conformidad con el análisis que realice tal Entidad sobre los indicadores de los procesos de atención establecidos en el presente artículo.

#### **CAPÍTULO IV FACTURACIÓN**

**ARTÍCULO 54. FACTURACIÓN.** Todos los proveedores de servicios de comunicaciones 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 acceso a Internet y demás cargos a que haya lugar.

Cuando la prestación de los servicios facturados esté sujeta a planes 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 civil que se cobra.

En las facturas de los proveedores que prestan los servicios de telefonía fija deben incluir además, los montos correspondientes a los subsidios 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 55. INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA FACTURA.** Además de la información antes mencionada, los proveedores de servicios de comunicaciones deben incluir en la factura los mecanismos de atención al usuario (oficinas de atención al usuario más cercana a la dirección a la cual se envía la factura, las líneas gratuitas de atención al usuario, la dirección de página Web del proveedor y la dirección de la red social a través de la cual se pueden presentar las PQRs). 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 proveedores 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 Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- como autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control de los servicios de comunicaciones. Para los servicios empaquetados, deberá indicarse la autoridad de control respectiva a cada uno de los servicios, incluso cuando estos sean objeto de control de autoridad distinta a la SIC.

**ARTÍCULO 56. FACTURACIÓN DETALLADA.** Los proveedores de servicios de comunicaciones, 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 proveedores de servicios de telefonía fija que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.

Cuando se ofrezcan servicios de comunicaciones que utilicen el servicio de telefonía fija como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, las tarifas de los servicios de comunicaciones 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, distintos a los señalados en el párrafo del artículo 1° de la presente resolución, los proveedores 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 físico, 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 de comunicaciones contratado. La factura no podrá incluir cobros por concepto de provisión de contenidos y aplicaciones que no hayan sido efectivamente prestados al usuario, o aquéllos que no cuenten con consentimiento previo de éste. El proveedor debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los cobros de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio contratado al pago de los servicios de tarifa con prima y en general de contenidos. En todo caso, en la factura se debe discriminar para cada llamada o servicio, la clase de servicio prestado, la fecha, la hora, el nombre del prestador del servicio de tarifa con prima, el número 90-XXXXXXXX o el código corto utilizado, la duración de la llamada (cuando aplique) y el valor a pagar.

La información referida en el inciso anterior 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 proveedores de comunicaciones deben detallar los consumos de cada uno de los servicios de comunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a cada unidad consumida.

**PARÁGRAFO:** 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.”

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [Res. CRC 3501/2011 ART.28.](#))

**ARTÍCULO 57. MECANISMOS DE ENTREGA DE LA FACTURA.** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben ofrecer al usuario la alternativa de elegir el mecanismo a través del cual le entregarán la factura en las condiciones aquí señaladas, ya sea por medios físicos o electrónicos, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del usuario. Cuando se utilice la factura electrónica, lo cual es diferente a realizar la entrega por mecanismos electrónicos, deberán observarse las normas vigentes sobre la materia.

En todo caso, la información del detalle de las facturas, cuando ésta se requiera por medios electrónicos, deberá suministrarse a través del mismo medio. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de los usuarios, salvo los corporativos distintos a los señalados en el párrafo del artículo 1° de la presente resolución, a solicitar en cualquier momento la entrega impresa de la copia de la facturación detallada de períodos de facturación específicos, sin ningún costo, al menos por una vez en cada periodo de facturación.

**ARTÍCULO 58. OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA.** Todo usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo, por lo tanto los proveedores de servicios de comunicaciones tienen la obligación de entregarla oportunamente en la dirección física o electrónica suministrada por el usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos del proveedor, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

En las condiciones del contrato de prestación de servicios se debe indicar el período de facturación, el cual corresponde a un (1) mes.

Los proveedores están obligados a expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período 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 el proveedor deberá conservar evidencia probatoria, originadas por los diferentes tipos de solicitudes que pueden realizar los usuarios, caso en el cual el proveedor contará con un periodo de facturación adicional para facturar dichos consumos.

Los consumos de terceros proveedores, 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 59. PAGO OPORTUNO.** Los usuarios están obligados a efectuar el pago oportuno de la factura, es decir, dentro del plazo señalado por el proveedor en la misma.

Cuando el usuario no recibe la factura, no se libera de su obligación de pagar, para lo cual podrá solicitar un duplicado que será suministrado por el proveedor de manera inmediata, o solicitar mediante la línea gratuita de atención al usuario los datos de su factura necesarios para efectuar el pago correspondiente, para cuyo efecto los proveedores 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 la presentación del recibo impreso, a través de medios tecnológicos u otros similares. El primer duplicado correspondiente a un período de facturación será entregado gratuitamente.

En los casos en que el proveedor por causas que le sean imputables, no haya enviado la factura con suficiente antelación, o entregado el duplicado al usuario, o suministrado la información a que hace referencia el inciso anterior, deberá comunicar al usuario el nuevo plazo correspondiente al pago, el cual no podrá ser inferior a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de envío de la comunicación, para que aquél pueda realizar el pago oportuno de los cargos correspondientes a la prestación del servicio. En este evento, el proveedor no podrá cobrar intereses moratorios, ni podrá realizar la suspensión del servicio, hasta tanto no se venzan los nuevos plazos fijados.

**ARTÍCULO 60. SUSPENSIÓN A PESAR DEL PAGO OPORTUNO.** Cuando habiéndose efectuado correctamente el pago oportuno de la factura, los proveedores de servicios de comunicaciones suspendan el servicio por falta de pago, deben proceder a compensar al usuario por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, de acuerdo con los términos señalados en el artículo 33 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 61. INDEPENDENCIA DE COBROS.** El proveedor que factura servicios prestados por uno o más proveedores interconectados a su red, debe exigir el pago total de la factura. El usuario puede solicitar al proveedor que factura, la separación de los cobros siempre que exista una reclamación sobre las sumas facturadas, a fin de poder cancelar independientemente las sumas no reclamadas.

**ARTÍCULO 62. 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 información vigentes para los demás servicios de comunicaciones. Hacen parte de los servicios suplementarios, entre otros, los de conferencia entre tres, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto, en consonancia con lo dispuesto en la definición establecida en el artículo 1.2 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 63. IMPROCEDENCIA DEL COBRO.** Los proveedores de servicios de comunicaciones no podrán cobrar servicios no prestados, ni tarifas ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario, o previstos en las condiciones de los contratos.

Adicionalmente, cuando a causa de la ocurrencia de desastres naturales, hechos terroristas, hurto de infraestructura no imputable al usuario o cualquier otro evento de fuerza mayor o caso fortuito, no sea posible la prestación del servicio, los proveedores no pueden efectuar cobro alguno al usuario, correspondiente al tiempo en que haya permanecido la interrupción del servicio por las causas mencionadas.

## **CAPÍTULO V SUSPENSIÓN**

**ARTÍCULO 64. SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.** Antes de la suspensión del servicio el 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 pagadas las sumas a que hubiere lugar, salvo cuando la causa dé lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del proveedor, 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 ésta haya cesado, so pena de perder el proveedor en favor del usuario, el valor por restablecimiento del servicio, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deben dejar constancia de la fecha en que se efectuó el restablecimiento del servicio.

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

**PARÁGRAFO 1:** Cuando 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 comunicaciones.

**PARÁGRAFO 2:** Cuando el usuario solicite la suspensión del servicio por hurto del terminal, el proveedor deberá proceder a la suspensión del mismo de forma inmediata, así como al registro de la solicitud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 93 de la presente resolución.

**PARÁGRAFO 3.** Cuando el usuario de servicios de telefonía móvil haga uso de un equipo terminal móvil cuyo número de identificación -IMEI- (por sus siglas en Inglés), se encuentre duplicado en la red de su proveedor, el proveedor respectivo procederá, a partir del 1º de octubre de 2012, con la suspensión de los servicios de telefonía móvil.

La causal de suspensión de que trata el presente párrafo, únicamente aplicará en los dos siguientes casos: i) cuando el usuario use la tarjeta -SIM- que utilizaba hasta el 1º de octubre de 2012, en un equipo terminal móvil cuyo -IMEI- se encuentre duplicado, situación que sería detectada en la red por parte del proveedor; y ii) cuando el usuario efectúe un cambio de tarjeta SIM asociada a otra línea telefónica en el equipo terminal móvil que utilizaba hasta el 1º de octubre de 2012 y cuyo -IMEI- se encuentre duplicado, situación que sería detectada en la red por parte del proveedor.

Dicha suspensión sólo procederá, siempre y cuando el proveedor le informe previamente al usuario que por presentarse cualquiera de las dos circunstancias mencionadas, sólo podrá hacer uso de la misma tarjeta SIM con el mismo equipo que utilizaba hasta el 1º de octubre de 2012.

([PARÁGRAFO ADICIONADO POR LA RES. CRC 3912/2012 ART.3.](#))

**PARÁGRAFO 4.** Cuando el usuario de servicios de telefonía móvil bajo la modalidad de prepago no atienda de manera efectiva la solicitud del PRSTM para proceder con el registro de IMEI del equipo utilizado y adicionalmente el usuario realice un cambio de IMEI con respecto a la SIM utilizada, el proveedor respectivo, previa notificación del cambio de IMEI y luego de un plazo de quince (15) días en el cual no se cumpla con el registro de los datos asociados al nuevo equipo, procederá con la suspensión de los servicios de telefonía móvil.

(PARÁGRAFO ADICIONADO POR LA [RES. CRC 3947/2012 ART.10](#))

**ARTÍCULO 65. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO.** En cualquier momento, el usuario que celebró el contrato puede solicitar a los proveedores la suspensión temporal del servicio.

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

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 proveedor procederá a la suspensión del servicio, salvo que el usuario que celebró el contrato haya señalado en la misma una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual el proveedor deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión.

En caso de que el servicio se encuentre sujeto 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 usuario, los proveedores no podrán efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, salvo el costo por el restablecimiento del servicio, valor que deberá ser informado al solicitante al momento de la formulación de la solicitud.

El restablecimiento del servicio deberá efectuarse al vencimiento del término señalado por el usuario que celebró el contrato, al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el solicitante haya guardado silencio sobre el término o en cualquier momento, a solicitud del usuario que celebró el contrato.

## **CAPÍTULO VI TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS**

**ARTÍCULO 66. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.

El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha solicitud con una anticipación de diez (10) días calendarios a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente.

Cuando el usuario que celebró el contrato solicite la terminación del mismo, el proveedor debe informarle sobre el derecho a conservar el número, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1245 de 2008 y la regulación que la desarrolla, cuando a ello haya lugar.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor 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 proveedor de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos.

En los demás casos donde no medie solicitud del usuario que celebró el contrato, el proveedor 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 1:** Los proveedores de comunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de terminación del contrato o interrupción de los servicios y mantenerlos disponibles

para su consulta en cualquier momento por parte del usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a dicha solicitud.

**PARÁGRAFO 2:** Los contratos mantendrán y reconocerán el derecho del usuario que celebró el contrato 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.

**PARÁGRAFO 3:** Los plazos previstos en el presente artículo no serán aplicables al proceso de portación de números. En este caso, se dará aplicación a lo previsto en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones.

#### **ARTÍCULO 67. CANCELACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS O ADICIONALES.**

Cuando el usuario que celebró el contrato requiera la cancelación de servicios suplementarios o adicionales al servicio de comunicaciones contratado, bastará con proceder a la manifestación de la voluntad en tal sentido, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución. El proveedor deberá dar trámite a la cancelación, a más tardar dentro del mismo término en que se efectuó la activación, sin que haya lugar a la exigencia de requisitos adicionales a los requeridos al momento de la activación del servicio que se solicita cancelar.

**PARÁGRAFO:** Los proveedores de comunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de cancelación de servicios suplementarios o adicionales al servicio de comunicaciones contratado y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a dichas solicitudes.

### **CAPÍTULO VII PRESTACIÓN DE SERVICIOS BAJO LA MODALIDAD DE PREPAGO**

**ARTÍCULO 68. NÚMERO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS.** Los proveedores de comunicaciones que ofrezcan servicios con tarjetas prepago deben ofrecer las veinticuatro (24) horas del día durante los siete (7) días de la semana, una línea gratuita de atención al usuario bajo la modalidad de prepago, equivalente a la línea gratuita de atención que trata el artículo 46 de la presente resolución, cuyo número debe informarse de manera impresa y en forma visible en las tarjetas físicas o por el mismo medio en que se provean las tarjetas electrónicas. A dicha línea gratuita de atención podrá acceder el usuario desde teléfonos públicos.

En todo caso, el usuario podrá consultar a través de dicha línea gratuita de atención 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 toda la información que éstos requieran para efectos de presentar PQRs, cuyo trámite en todo caso se regirá por las normas sobre la materia previstas por la presente resolución.

**ARTÍCULO 69. INFORMACIÓN DE LAS TARJETAS Y/O RECARGAS PREPAGO.** Sin perjuicio de lo indicado en el artículo anterior, los proveedores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago deben:

**69.1.** 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.

**69.2.** Suministrar por cualquier medio idóneo o por lo menos a través de la línea gratuita de atención al usuario, información sobre las tarifas aplicables al servicio que se presta en modalidad prepago.

**69.3.** Disponer de manera permanente en la página de inicio del sitio web del proveedor en una ubicación visible para los usuarios, un enlace mediante el cual estos puedan acceder al contenido de las condiciones de vigencia de las recargas. Esta información debe estar actualizada y disponible para su consulta."

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES. CRC 4040/2012 ART.1.)

**ARTÍCULO 70. INFORMACIÓN DURANTE LA ACTIVACIÓN Y USO DE LA TARJETA Y/O RECARGA.** En el momento que el usuario adquiera y active una tarjeta y/o recarga en la modalidad de prepago, el proveedor debe informarle claramente el saldo en dinero disponible y la vigencia del mismo, mediante un mensaje de voz y/o de texto gratuito.

En este mismo mensaje se le debe especificar al usuario las tarifas aplicables a consumos de voz para las llamadas on-net y off-net, llamadas a teléfonos fijos, envío de SMS, la capacidad adquirida de consumo en el servicio de datos y la tarifa aplicable, así como la dirección del sitio web donde el usuario puede encontrar los valores de las llamadas internacionales y llamadas a números de tarifa con prima.

Durante la vigencia de la recarga, el proveedor deberá suministrar al usuario, la información correspondiente al saldo, su vigencia así como las tarifas aplicables mencionadas en el inciso anterior, cuando éste así lo requiera, mediante un número de atención gratuito o mediante un mensaje de texto. De igual forma, veinticuatro (24) antes del vencimiento de la recarga, el proveedor debe informar este hecho al usuario mediante un mensaje de voz y/o de texto."

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES. CRC 4040/2012 ART.2.)

**ARTÍCULO 71. RECEPCIÓN EN MODALIDAD DE PREPAGO.** Los usuarios de servicios de comunicaciones bajo la modalidad de prepago, tienen derecho a recibir comunicaciones y a conservar su número de abonado. Luego de dos (2) meses en que el usuario no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago y no tenga saldos vigentes a su favor en estas últimas, el proveedor podrá disponer del número, siempre que medie previo aviso al usuario mediante cualquier medio, por lo menos con quince (15) días hábiles 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 usuario.

**ARTÍCULO 72. VIGENCIA DE LAS TARJETAS Y/O RECARGAS PREPAGO.** Los proveedores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago y/o recarga, deben informar mediante un aviso claramente identificable por el usuario, antes de la compra de la tarjeta y/o recarga, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su activación y para el caso de las tarjetas físicas la fecha de expiración de las mismas.

En ningún caso, la fecha de expiración puede ser inferior a un (1) año contado a partir de su expedición.

El término de la vigencia de las tarjetas y/o recargas en prepago es de al menos sesenta (60) días calendario a partir de su activación. Las tarifas aplicables al momento de la adquisición de la tarjeta y/o recarga deben mantenerse durante la vigencia de la recarga.

La vigencia de las tarjetas y/o recargas debe ser respetada aun cuando sobrepase la fecha de expiración.

El proveedor responderá frente al incumplimiento en lo dispuesto en el inciso anterior, reembolsando al usuario el valor total de la tarjeta y/o recarga."

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES. CRC 4040/2012 ART.3.)

**ARTÍCULO 73. TRANSFERENCIA DE SALDOS.** Los proveedores deben transferir los saldos no consumidos por el usuario a una nueva tarjeta y/o recarga prepago que adquiera éste a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario.

Para tal efecto, el usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta y/o recarga prepago, establecido en el artículo 72 de la presente resolución, y al menos treinta (30) días calendarios adicionales, contados a partir del vencimiento de dicha vigencia.

Las tarifas de los saldos no consumidos que apliquen serán aquellas que se encuentren vigentes al momento de la adquisición de la nueva recarga.

Adicionalmente, los proveedores deberán garantizar que los saldos de tarjetas y/o recargas prepago no consumidos por parte de un usuario en modalidad prepago, que se cambia a un plan bajo la modalidad de pospago, puedan ser transferidos al nuevo plan.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES. CRC 4040/2012 ART.4.)

**ARTÍCULO 74. DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** Sin perjuicio del derecho a perseguir el cumplimiento de las obligaciones previamente pactadas, cuando medie solicitud del usuario que celebró el contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones deben proceder a la desactivación de las líneas activadas en la modalidad de prepago, en un término igual o menor al de la activación. Los proveedores informarán a los usuarios 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 75 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 75. REGISTRO DE USUARIOS QUE CELEBRARON EL CONTRATO.** Los proveedores de servicios de comunicaciones 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 usuario que celebró el contrato, su documento de identidad y el número de la línea. Dicho registro debe estar disponible para consulta de las autoridades públicas que lo requieran.

## **TÍTULO II DISPOSICIONES ESPECIALES**

### **CAPÍTULO I SERVICIOS DE TELEFONÍA**

**ARTÍCULO 76. TASACIÓN DE LLAMADAS.** 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 pospago.

**ARTÍCULO 77. CORREO DE VOZ.** Los proveedores 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 aquél 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 diez (10) segundos.

**ARTÍCULO 78. ACCESO A LOS SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA.** Los proveedores de comunicaciones que presten servicios de telefonía, deben permitir de modo gratuito a sus usuarios la realización en todo momento 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 usuario haya incurrido en causal de suspensión del servicio y hasta la terminación del contrato.

Los servicios de urgencia y/o emergencia de que trata el presente artículo son los siguientes: atención de desastres, policía, bomberos, número único de emergencias, ambulancia, tránsito departamental, tránsito municipal, cruz roja, defensa civil, asistencia de emergencias –fuerzas militares-, fuerzas militares -antisequestro, antiterrorismo, antiextorsión-, CAI –Policía Nacional- y Policía Nacional -antisequestro, antiterrorismo, antiextorsión-.

**ARTÍCULO 79. DERECHO A CONSERVAR EL NÚMERO.** Los usuarios de servicios de comunicaciones, tienen derecho a conservar el número de abonado que les ha sido asignado por el proveedor, durante la vigencia del contrato, y sólo puede cambiarse a solicitud del usuario que celebró el contrato, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración, o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio.

Cuando el usuario que celebró el contrato pida el cambio de número, podrá solicitar al proveedor, 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 usuario que celebró el contrato y aceptado por éste.

Cuando el cambio de número de abonado obedezca a razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio, el proveedor 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 usuario.

Cuando el usuario que celebró el contrato cambie de proveedor de comunicaciones, podrá solicitar al proveedor 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 usuario que celebró el contrato, y previamente aceptado por éste. Los proveedores de comunicaciones deben informar este derecho al usuario al momento de terminación del contrato.

Se exceptúa esta obligación en los casos en los que usuarios soliciten la portación de su número telefónico.

**ARTÍCULO 80. LIBRE ELECCIÓN DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA.** Los usuarios de servicios de telefonía fija tienen derecho a acceder a cualquiera de los proveedores de servicios de larga distancia, y los usuarios de servicios de telefonía móvil tienen derecho a acceder a cualquiera de los proveedores de larga distancia internacional 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 de tarjetas de prepago no es obligatorio para los proveedores ofrecer a usuarios las facilidades de multiacceso y prescripción.

**ARTÍCULO 81. BLOQUEO PARA SERVICIOS DE TARIFA CON PRIMA.** Los proveedores de telefonía 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 proveedores 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 82. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CÓDIGO SECRETO.** Los proveedores que presten los servicios de telefonía fija deben suministrar a sus usuarios, sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto, con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el usuario, que causen algún cobro diferente al cobro de llamadas locales.

Cuando se trate de nuevas líneas, se debe entregar al usuario que celebró el contrato, 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 83. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS.** Los proveedores de los servicios de telefonía deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus 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 los 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.

En caso de que el proveedor cobre por la prestación del servicio de identificación de llamadas, deberá informar al usuario sobre la tarifa de dicho servicio, antes de iniciar su prestación y en cualquier momento que el usuario así lo solicite.

**ARTÍCULO 84. OBLIGACIÓN DE ENVIAR NÚMERO NACIONAL SIGNIFICATIVO.** Los proveedores servicios de comunicaciones, 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 usuario solicita el servicio de número privado y éste es técnicamente factible, el proveedor deberá:

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

**84.2.** Asignar un número para todos los usuarios de este servicio y llevar un registro detallado y ordenado por número de origen y de destino de las llamadas que correspondan a cada usuario del servicio de número privado o 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 proveedor pueda reconocer qué usuario originó dicha llamada.

**ARTÍCULO 85. IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS EN PREPAGO.** Quienes ofrezcan servicios de comunicaciones 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 proveedores que terminan la llamada.

**ARTÍCULO 86. OBLIGATORIEDAD DE PRESTAR EL SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO.** Cuando sea técnicamente factible, los proveedores de los servicios de telefonía ofrecerán a sus usuarios el servicio de número privado, sin perjuicio de las obligaciones en materia de envío de número nacional significativo previstas en el artículo 84 de la presente resolución.

Al momento de la oferta del servicio de número privado, y cuando el usuario así lo solicite, el proveedor debe informar al usuario la tarifa de prestación de este servicio.

**ARTÍCULO 87. 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 adicionen, modifiquen o sustituyan.

En los municipios, grupo de municipios o áreas metropolitanas donde se haya establecido un Centro de Atención de Emergencias –CAE–, los proveedores de servicios de comunicaciones deben mantener el acceso al servicio con los números de emergencias que actualmente se encuentren operando, con excepción de los casos en los cuales 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 las normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 88. CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS –CAE–.** Los CAE deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

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

**88.2.** Redundancia del sistema para reducir la probabilidad de falla.

**88.3.** 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.

Los proveedores de servicios de telefonía que comercialicen equipos terminales 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.

**88.4.** Identificación automatizada del número telefónico y de la ubicación geográfica del origen de las llamadas a los CAE.

Los proveedores de servicios de telefonía deberán acordar con los CAE la información y las condiciones en que suministran ésta, para que los CAE puedan identificar la ubicación geográfica del origen de las llamadas.

En caso que el proveedor no establezca con el CAE el acuerdo de entrega de información mencionado, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Los proveedores de servicios de telefonía fija 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. Esta información deberá ser actualizada cada seis (6) meses.
- b) Los proveedores de servicios de telefonía móvil, 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; o ii) En formato de coordenadas de localización (Latitud, Longitud) cumpliendo con el estándar internacional WGS84.

El código único de cada BTS de los proveedores de servicios de telefonía móvil 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 (6) meses. La información entregada por parte de los proveedores 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 ubicación del origen de las llamadas 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 identificar la ubicación del origen de las llamadas a las líneas de emergencia.

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

**88.6.** 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.

**88.7** 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 proveedor de servicios de comunicaciones correspondiente.
- b) Con base en la información descrita en el literal anterior, el proveedor deberá informar al usuario, sobre el uso indebido de la línea de atención de emergencias y sobre la decisión de terminación del contrato de prestación de servicios como consecuencia del presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal d. del artículo 10.2 de la presente resolución, de tal manera que el usuario pueda ejercer su derecho de defensa, para lo cual se seguirá el procedimiento establecido en el Título I, Capítulo III de la presente resolución. De establecerse que la mencionada obligación fue incumplida por el usuario, el proveedor de servicios de comunicaciones deberá proceder a la terminación del contrato.

**PARÁGRAFO:** Cuando la línea telefónica desde la cual se presente el uso indebido de la línea de atención de emergencias, haga parte de un contrato de prestación de servicio que incluya planes corporativos, el proveedor deberá informar al usuario corporativo el uso indebido de la línea de atención de emergencias y proceder a interrumpir el servicio a la línea o líneas telefónicas implicadas, de conformidad con las condiciones pactadas entre las partes en el respectivo contrato.

**ARTÍCULO 89. ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA.** Los proveedores de servicios de comunicaciones que presten servicios de comunicaciones de voz y/o mensajes cortos de texto - *SMS*, 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 87 de la presente resolución, de igual forma están obligados a:

- 89.1.** Establecer procedimientos o sistemas de respaldo para asegurar la continuidad del acceso telefónico de sus usuarios al CAE.
- 89.2.** Enrutar la llamada de emergencia al CAE más cercano al lugar donde se origine, cuando sea técnicamente posible.
- 89.3.** Establecer procedimientos para darle prioridad a las llamadas de emergencias sobre las otras llamadas realizadas por los usuarios, cuando sea técnicamente posible.
- 89.4.** 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.

**ARTÍCULO 90. OFRECIMIENTO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO.** Los proveedores de servicios de telefonía fija están obligados a ofrecer la información de directorio a los usuarios a través de las siguientes opciones: (i) en su página Web, y (ii) consulta por operadora respecto de usuarios residenciales o personas naturales, cuyo único costo será el de la llamada local.

Sin perjuicio de lo anterior, el proveedor podrá ofrecer la información a través de otros medios electrónicos o magnéticos, en cuyo caso el usuario podrá elegir entre las opciones adicionales del proveedor.

**ARTÍCULO 91. INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO.** Los usuarios de servicios de de telefonía fija tienen derecho a recibir información de directorio telefónico, a través de la cual puedan consultar el nombre del usuario, dirección y número telefónico, así como a que sus datos figuren en la misma de manera gratuita. Lo anterior, sin perjuicio, en todo caso, del respeto a las normas que regulen la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad.

Para el efecto, los proveedores de telefonía fija deberán actualizar dicha información, al menos una vez al año, incluyendo en forma destacada los números de urgencia y/o emergencias, 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 proveedores de larga distancia, indicativos urbanos e internacionales y números telefónicos para presentar reclamaciones respecto de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, energía eléctrica y distribución de gas combustible.

Cuando exista más de un proveedor 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 proveedores deben entregar a los demás proveedores del mismo municipio, distrito o área geográfica, la información de todos los usuarios a que hace referencia el presente artículo, de manera digitalizada y en medio magnético o soporte informático.

Para los efectos de la construcción o actualización del directorio telefónico, el proveedor debe excluir de la información de directorio telefónico, los datos del usuario que no haya autorizado expresamente su inclusión al momento de la solicitud del servicio o que haya solicitado su exclusión posteriormente, sin que se genere ningún cargo para éste. El proveedor procederá a excluir los datos del usuario en un plazo no superior a diez (10) días hábiles de la versión web del directorio telefónico, y de la información por operadora, a partir de la edición siguiente de la versión en los demás medios electrónicos.

Tanto la autorización inicial, como la evidencia de la solicitud de exclusión del usuario de que trata el presente artículo, deberán conservarse por un tiempo de al menos doce (12) meses con posterioridad a la solicitud del usuario.

## **CAPÍTULO II SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL**

**ARTÍCULO 92. 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:

*"Señor usuario, la siguiente información se entrega de conformidad con lo establecido en el Régimen de protección de los derechos de los usuarios, expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.*

*Recomendaciones de uso:*

- 1. Utilice siempre que pueda dispositivos manos libres.*
- 2. Evite utilizar el equipo mientras conduce un vehículo.*
- 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.*
- 7. Utilice eficientemente los cargadores, baterías y demás elementos necesarios para el buen funcionamiento de su equipo, de manera que se minimice el impacto al medio ambiente el uso.*
- 8. Haga uso de los procedimientos diseñados por la compañía para la recolección y disposición final de los equipos obsoletos y en desuso.*

*Si desea mayor información visite la página Web de la CRC: <http://www.comusuarios.gov.co>'.*

**ARTÍCULO 93. ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.** Los proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil no podrán activar equipos terminales móviles que hayan sido reportados como hurtados y/o extraviados o desactivados por fraude, ni prestar los servicios a su cargo, a través de la activación de equipos terminales que se encuentren bajo alguna de las circunstancias mencionadas.

Para el efecto, los proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil deberán mantener actualizada una base de datos operativa negativa de los equipos terminales que hayan sido reportados como hurtados y/o extraviados, en la cual se indicará la identificación completa de tales equipos (IMEI), los datos del usuario que celebró el contrato que originó el reporte y la fecha y hora en que se produjo el hurto y/o extravío del equipo. Además, dichos proveedores deberán mantener actualizada una base de datos positiva en la que se incorporarán todos los IMEI con el (los) nombre (s) y apellido (s), dirección, teléfono de contacto y tipo de documento de identidad con el respectivo número de identificación del propietario del equipo o del propietario autorizado por éste. Para tal fin, la responsabilidad de validar y consignar dicha información en la base de datos corresponde al proveedor.

Adicionalmente, con el fin que la información sea compartida entre los proveedores que ofrecen los servicios de telefonía móvil y que la misma se encuentre disponible para consulta, registro a registro, de las autoridades administrativas, policivas o judiciales, los proveedores deberán implementar a su costo y bajo la administración de un tercero una base de datos centralizada.

Lo anterior, de conformidad con los términos y tiempos de implementación dispuestos por la regulación de la CRC sobre el particular.

**PARÁGRAFO:** La obligación de compartir la base de datos operativa negativa de que trata el presente artículo, será aplicable a los proveedores 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 proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles.

(ARTICULO MODIFICADO POR LA RES. CRC 3128/2011 ART. 16)

**ARTÍCULO 94. ÁREA DE CUBRIMIENTO.** Los proveedores que presten los servicios de telefonía móvil deben hacer públicas las áreas geográficas en donde exista cubrimiento de los servicios a su cargo, mediante el uso de mapas interactivos a través de su página web, así mismo deben informarlas al usuario antes de la celebración del contrato de prestación de servicios.

En el evento en que el servicio no se preste en las áreas de cubrimiento informadas por el proveedor, dicho incumplimiento faculta al usuario para solicitar la terminación del contrato o la compensación por la indisponibilidad del servicio, de conformidad con los términos del artículo 33 de la presente resolución.

### **CAPÍTULO III SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET**

**ARTÍCULO 95. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET.** Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 11 y 13 de la presente resolución, y las demás disposiciones aplicables, los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan servicios de acceso a Internet, a través de redes fijas o móviles, deben incluir en el contrato las condiciones que rigen dicha prestación, para lo cual deberán cumplir las siguientes reglas:

**95.1.** El contrato debe incluir al menos la siguiente información:

- a)** Condiciones del plan contratado.
- b)** 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.
- c)** La velocidad efectiva, en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP, a ser garantizada por el proveedor.
- d)** Las tarifas de acceso conmutado a Internet.

Teniendo en cuenta que una porción del ancho de banda disponible es utilizado por el protocolo mismo de transmisión, el proveedor 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.

**95.2.** Los planes de acceso a Internet que sean publicitados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener ningún tipo de restricción, salvo aquella asociada a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para cada plan. El usuario no deberá experimentar limitaciones en la capacidad de la conexión impuestas por el proveedor del servicio en virtud del uso que se dé a la misma.

**95.3.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deben suministrar al usuario, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el artículo 11 de la presente resolución, al menos la siguiente información para cada plan y/o servicio que comercialicen:

95.3.1 Las características comerciales del servicio o plan ofrecido, lo cual incluirá al menos la velocidad efectiva tanto de subida como de bajada, el volumen máximo de tráfico permitido, y, las limitaciones respecto del tipo de contenidos, aplicaciones y/o servicios a los cuales puede acceder el usuario por petición expresa, en caso que apliquen.

95.3.2 Las características de los servicios de controles parentales y los mecanismos para que el usuario haga uso de los mismos.

95.3.3 Las mediciones de los indicadores de calidad del servicio de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 3067 de 2011 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, y el cumplimiento respecto a las metas.

95.3.4 Las prácticas relativas a la gestión de tráfico implementadas, incluyendo al menos:

95.3.4.1.1 Descripción,

95.3.4.1.2 Necesidad de su uso y a quien afecta,

95.3.4.1.3 Tipo de tráfico gestionado, en términos de servicio, aplicación, o protocolo,

95.3.4.1.4 Impacto en el servicio al usuario, especialmente en materia de velocidad de acceso.

**PARÁGRAFO.** El incumplimiento de las condiciones ofrecidas en los planes publicitados, dará lugar a la terminación del contrato o a la compensación por la indisponibilidad del servicio a favor del usuario, en los términos establecidos en el artículo 33 de la presente resolución, y en todo caso el usuario tiene derecho a que se le mantengan las condiciones inicialmente pactadas.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES. CRC 3502/2011 ART.10.](#))

**ARTÍCULO 96. VELOCIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.** Los usuarios de servicios de acceso a Internet, tienen derecho a acceder a mecanismos que les permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de velocidad ofrecidas al momento de la celebración del contrato.

Para el efecto, los proveedores que presten servicios 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 proveedor o cualquiera que corresponda a servicios de prueba comúnmente utilizados a nivel internacional.

**ARTÍCULO 97. CONDICIONES DE ACCESO A CONTENIDOS.** Los proveedores de comunicaciones que presten servicios de acceso a Internet, deben atender las solicitudes que formule el usuario respecto al bloqueo del acceso a sitios Web específicos que no puedan ser bloqueados directamente por el usuario.

El usuario tiene el derecho a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet, por lo que los proveedores de servicios de acceso a Internet no podrán limitar el acceso a contenidos, aplicaciones o servicios de terceros proveedores, salvo en aquellos casos que por disposición legal o reglamentaria estén prohibidos.

**ARTÍCULO 98. MENSAJES ELECTRÓNICOS NO SOLICITADOS.** Los proveedores de servicios de comunicaciones 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).

#### **CAPÍTULO IV MENSAJES CORTOS DE TEXTO - *SMS*- y MENSAJES MULTIMEDIA - *MMS*-**

**ARTÍCULO 99. DERECHO AL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE MENSAJES.** Los usuarios de los servicios de comunicaciones a quienes se les ofrezca la capacidad de envío y recepción de mensajes cortos 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 proveedores que ofrezcan mensajes cortos de texto -*SMS*- a sus usuarios deberán interconectarse y cursar este tipo de tráfico.

**ARTÍCULO 100. INFORMACIÓN SOBRE LOS MENSAJES.** Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos 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 del contrato de prestación del servicio y de los mecanismos mencionados en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución.

En el evento en que los mensajes cortos de texto -*SMS*-, y/o los mensajes multimedia -*MMS*-, no se encuentren incluidos en el plan ofrecido por el proveedor servicios 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 proveedor según lo establecido en el inciso anterior.

**ARTÍCULO 101. SOLICITUD DE SERVICIOS A TRAVÉS MENSAJES CORTOS DE TEXTO - *SMS*-.** Cuando se ofrezca a los usuarios la posibilidad de solicitar servicios a través de mensajes cortos de texto -*SMS*-, se debe permitir que la desactivación de tales servicios se pueda realizar de manera gratuita utilizando igualmente un mensaje corto de texto -*SMS*-.

Adicionalmente, los proveedores deben garantizar, que el usuario:

- a) Se encuentre debidamente informado sobre la tarifa del mensaje de solicitud del servicio y de la tarifa del servicio que solicita.
- b) Conozca y pueda acceder con facilidad a las condiciones de prestación del servicio solicitado y el procedimiento para solicitar su desactivación.
- c) Conozca el nombre del responsable de la prestación del servicio solicitado.

**ARTÍCULO 102. FACTURACIÓN DE MENSAJES.** Los mensajes cortos 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 veinticuatro (24) horas, período dentro del cual el proveedor de la red de destino deberá reintentar el envío del mismo.

Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan a sus usuarios la posibilidad de enviar o recibir mensajes cortos 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 usuario participe en concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros, mediante mensajes cortos de texto -*SMS*- y/o mensajes multimedia -*MMS*- con tarifas diferentes a las ofrecidas en el plan previamente aceptado por el mismo e informadas en los términos del artículo 103, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán facturar

dichos consumos de manera separada o separable a la factura del servicio de comunicaciones contratado.

Cuando el usuario autorice expresamente incluir su cobro en el texto de la factura del servicio de comunicaciones, el proveedor 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 de comunicaciones 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 período de facturación y la suma total a pagar por concepto de los mensajes cursados en cada período de facturación.

**ARTÍCULO 103. 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:

**103.1.** Los proveedores servicios de comunicaciones 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 aquéllos 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 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. Cuando el usuario solicite el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, de contenidos para adultos o pornográficos, el proveedor deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

**103.2.** 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 proveedor de redes y servicios de comunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los proveedores deberán proceder de forma inmediata.

**103.3.** 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 proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones 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:

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [Res. CRC 4039/2012 ART.5.](#))

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

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

**103.3.3.** Para el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, los proveedores de redes y servicios 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.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [Res. CRC 4039/2012 ART.5.](#))

**103.3.4.** Los proveedores contarán con cinco (5) días hábiles, desde de la fecha de inscripción del usuario, para abstenerse de enviar mensajes con fines comerciales y/o publicitarios a los usuarios inscritos en el RNE.

**103.3.5.** 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.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES. CRC 4039/2012 ART.5.](#))

**103.3.6.** Los proveedores 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 proveedores de telefonía móvil. Esta información deberá estar también disponible en la página web del proveedor y a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.

**103.4.** 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 proveedores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el proveedor siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y éste no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

**103.5.** 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 4º 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 párrafo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.

**PARÁGRAFO 2:** Todos los proveedores servicios de comunicaciones 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 proveedores de servicios de comunicaciones 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-.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES. CRC 3501/2011 ART.27.](#))

#### **ARTÍCULO 104. MENSAJES CORTOS DE TEXTO - SMS- ENVIADOS DESDE INTERNET.**

Los cargos por la transmisión de mensajes cortos de texto -SMS-, desde Internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, esto es, para el usuario de la línea móvil, a menos que el proveedor 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 entiende aceptado el envío de mensajes cortos de texto -SMS- cuando habiéndose efectuado por parte del proveedor de telefonía móvil la correspondiente consulta, por cualquier medio, el usuario haya manifestado, también por cualquier medio, su aceptación.

### **TÍTULO III DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 105. EQUIPOS TERMINALES.** Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de comunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los usuarios, quienes deben utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria, de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Ningún proveedor de servicios de comunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por el proveedor o por un tercero.

Adicionalmente, los proveedores 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 proveedores 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 proveedores de servicios de comunicaciones no podrán bloquear o restringir, en ningún caso, el uso de los equipos terminales en redes distintas a las suyas.

Parágrafo.- Los usuarios que a la fecha de entrada en vigencia del presente artículo, cuenten con un equipo terminal activado bloqueado o restringido, podrán solicitar a su proveedor de servicios de comunicaciones el desbloqueo de dichos terminales. Dicha solicitud deberá ser atendida de forma inmediata por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin que medie ninguna clase de requisitos adicionales a la manifestación del usuario."

([ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES. CRC 3136/2011 ART. 8.](#))

**ARTÍCULO 106. 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 usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el proveedor 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 o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Los 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 proveedor como incumplimiento del contrato.

**ARTÍCULO 107. REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.** Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan equipos terminales, deben tener una oferta suficiente e inmediata de éstos a disposición de los usuarios para venta o reposición de equipos terminales.

Al momento de la venta de equipos terminales, los proveedores deben entregar a los usuarios 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 usuario.

No se considera reposición de equipos terminales, en los términos señalados en el presente artículo, la compra de equipos que se realice al momento de la celebración del contrato o la que pueda efectuarse por un determinado usuario que decide comprarlos durante la ejecución del contrato.

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

**ARTÍCULO 108. REPORTE DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.** Todos los proveedores de servicios de comunicaciones deben registrar en el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones –SIUST-, o en el sistema de información integral de que trata la Ley 1341 de 2009, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus usuarios.

La obligación prevista en el presente artículo, deberá cumplirse por primera vez a más tardar el 1º de noviembre de 2011, teniendo en cuenta el ajuste integral de todos los contratos que debe efectuarse a la luz de las disposiciones contenidas en el presente acto administrativo.

Una vez los proveedores registren por primera vez sus modelos de contratos, en adelante deberán proceder a los registros de los modelos de contratos, cada vez que los mismos sufran cualquier tipo de modificación.

**ARTÍCULO 109. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES.** En ningún evento y bajo ninguna circunstancia, los proveedores de servicios de comunicaciones pueden limitar la aplicación y/o cumplimiento de las disposiciones previstas en la presente resolución a las políticas internas del proveedor. Dichas políticas no serán oponibles a los usuarios, cuando los mismos ejerzan ante los proveedores los derechos aquí consagrados.

**ARTÍCULO 110. OBLIGACIÓN DE DIVULGACIÓN DEL PRESENTE RÉGIMEN.** Los proveedores de servicios de comunicaciones, una vez promulgado el presente régimen, deberán asegurar la divulgación del mismo a sus usuarios.

Para tal efecto, los proveedores deberán informar de manera destacada a través de sus oficinas virtuales, esto es, en su página Web y red social, sobre la entrada en vigencia del presente régimen de protección de los derechos de los usuarios y generar una opción para que los usuarios puedan conocerlo.

Adicionalmente, los proveedores deberán incluir en la factura la siguiente información: *"Señor usuario a partir del día xx de xxx del 2011, existe un nuevo régimen de protección de sus derechos, contenido en la Resolución CRC XXX de 2011, de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la cual podrá consultar ingresando a nuestra página Web a través del siguiente enlace: xxxx (página Web del proveedor), o en nuestras oficinas físicas de atención al usuario".*

La obligación de difusión de que trata el presente artículo, deberá realizarse de manera continua desde la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial hasta el 31 de diciembre de 2011.

**ARTÍCULO 111. SANCIONES.** El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de comunicaciones y acarreará las sanciones contempladas por la Ley.

**ARTÍCULO 112. ANEXOS:** Hacen parte integral del presente régimen los siguientes anexos: **Anexo I**, denominado "CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES" y, **Anexo II**, denominado "FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQRs A TRAVÉS DE LAS OFICINAS VIRTUALES".

**ARTÍCULO 113. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** Los proveedores de servicios de comunicaciones deben efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las disposiciones previstas en la presente resolución.

Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1º de octubre de 2011, salvo aquellas obligaciones contempladas en los artículos 30, 32, 46, 53 y el párrafo del artículo 39 de la presente resolución, las cuales deberán cumplirse a más tardar el 1º de enero de 2012, y la obligación establecida en el artículo 108 de la presente resolución, la cual deberá cumplirse a más tardar el 1º de noviembre de 2011. Lo dispuesto en el artículo 41 de la presente resolución deberá cumplirse a más tardar a partir del 1 de mayo de 2013. Lo

dispuesto en los artículos 90 y 91 del presente acto administrativo deberá cumplirse a más tardar para la edición del directorio telefónico del año 2013.

La presente resolución deroga la Resolución CRT 1732 de 2007 y todas sus modificaciones, es decir, las Resoluciones CRT 1764 de 2007<sup>1</sup>, CRT 1812 de 2008<sup>2</sup>, CRT 1890 de 2008<sup>3</sup>, CRT 1940 de 2008<sup>4</sup>, CRT 2015 de 2008<sup>5</sup>, CRT 2029 de 2008<sup>6</sup>, CRT 2107 de 2009<sup>7</sup>, CRC 2209 de 2009<sup>8</sup>, CRC 2229 de 2009<sup>9</sup>, CRC 2258 de 2009<sup>10</sup>, CRC 2554 de 2010<sup>11</sup> y Resolución CRC 2595 de 2010<sup>12</sup>, así como todas aquéllas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias”.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA [RES. CRC 3986/2012 ART.2.](#))

Dada en Bogotá D.C., a los

### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**DIEGO MOLANO VEGA**  
Presidente

**CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ**  
Director Ejecutivo

CC: Acta No. 757. 11/03/2011.

SC: 17/03/2011 y 12/05/2011.

Proyecto: 2000-7-66.

CDG/APV/GVI/SMU/SMS/CGT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<sup>12</sup> "Por la cual se modifican los artículos 7, 16, 44, 55 75 y 81, se deroga el artículo 92, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 de 2007."

**ANEXO I****CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES****1. Condiciones para la determinación de la compensación**

Los proveedores de servicios de comunicaciones que reciban quejas relacionadas con la falta de disponibilidad de los servicios, independientemente de si el usuario solicitó o no la compensación por falta de disponibilidad del servicio, deberán determinar si hay lugar o no a la compensación de que trata el artículo 33 de la presente resolución, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al proveedor, entre las cuales, independientemente de la modalidad de pago del usuario, se consideran las siguientes:

- i. Desconexión del servicio sin justa causa, por parte del proveedor, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo periodo de facturación.
- ii. Bloqueo sin justa causa, por parte del proveedor, de la posibilidad de realizar llamadas por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo periodo de facturación.
- iii. Falta de disponibilidad del servicio por fallas técnicas, en las que restablecimiento del servicio haya sido superior a cuarenta y ocho (48) horas luego de detectarse la interrupción. Se exceptúan los eventos de fuerza mayor y caso fortuito.
- iv. Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el proveedor, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio. La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del proveedor.
- v. Las demás causales previstas de manera expresa en los artículos 32, 94 y 95 de la presente resolución.

El tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que el usuario informa al proveedor sobre ésta hasta el momento en que se restablece el servicio.

En la respuesta a la queja el proveedor deberá informar al usuario, si hay lugar o no a la compensación. En caso en que la queja sea resuelta en sentido favorable al usuario, el proveedor deberá precisar el valor de la compensación y la manera en que ésta le será entregada al usuario.

El proveedor deberá informar al usuario sobre la alternativa que éste tiene de optar por la compensación o dar por terminado el contrato, en este último caso, sin que por ello haya lugar al pago de las sumas asociadas a una cláusula de permanencia mínima, cuando se hubiese pactado dicha cláusula.

El proveedor deberá realizar la compensación al usuario dentro del siguiente periodo de facturación para los usuarios bajo la modalidad de pospago y treinta (30) días calendarios para los usuarios bajo la modalidad de prepago, contados a partir de la notificación de la respuesta a la queja del usuario.

**2. Determinación del valor de la compensación**

Con el cabal cumplimiento de los términos y condiciones por los cuales se rige el trámite de Peticiones, Quejas y Recursos previsto por la presente resolución, una vez el proveedor constata que la falta de disponibilidad del servicio que manifiesta el usuario en su queja, fue ocasionada por causas imputables al proveedor, este último deberá proceder a la compensación por falta de disponibilidad del servicio, teniendo en cuenta para ello las siguientes reglas:

- a) Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la **modalidad pospago**, la compensación debe efectuarse, a través del descuento del doble del dinero, que resulte de dividir el valor promedio del servicio de los últimos tres (3) periodos de facturación por el número de horas de un periodo de facturación multiplicado por el número de horas que no estuvo disponible el servicio. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación a la decisión favorable frente a la queja presentada por el usuario, y para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula, así:

$$\text{Compensación} = 2 \left[ \left( \frac{VPF}{NTHP} \right) \times HND \right]$$

Donde:

<i>VPF</i>	=	Valor promedio de facturación del servicio de los últimos tres (3) periodos de facturación previos al periodo dentro del cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio.
<i>HND</i>	=	Número de horas no disponibles
<i>NTHP</i>	=	Número total de horas del periodo de facturación

- b) Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la **modalidad de prepago**, la compensación debe efectuarse, a través de la acreditación del doble de la capacidad de comunicación equivalente al promedio mensual del total de capacidades de comunicación adquiridas por el usuario en los tres (3) meses previos a la momento en que ocurrió la falta de disponibilidad del servicio, para lo cual el proveedor deberá utilizar la fórmula citada en el literal a) del presente numeral, donde la variable NTHP corresponde a 720 horas y la variable VPF deberá ser remplazada por la variable VPC, la cual se calculará teniendo en cuenta la siguiente fórmula, así:

Donde:

$$VPC = \frac{VC}{3}$$

Donde:

<i>VPC</i>	=	Valor promedio mensual de las capacidades de comunicación adquiridas en los tres (3) meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio
<i>VC</i>	=	Valor total de las capacidades de comunicación adquiridas en los tres (3) meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio.

**ANEXO II****FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQR A TRAVÉS DE OFICINAS VIRTUALES**

Para efectos de recibir y tramitar las PQRs de sus usuarios, los proveedores de servicios de comunicaciones a través de las oficinas virtuales, deben cargar tanto en la página web como en la red social correspondiente, el siguiente formato para su diligenciamiento en línea por parte de los usuarios peticionarios o recurrentes, en concordancia con la información mínima dispuesta en el artículo 43 de la presente resolución:

El proveedor deberá mantener disponible para consulta del usuario, en el mismo enlace del formato, las definiciones de peticiones, quejas, recursos y PQRs, previstas en la presente resolución.

Nombre empresa a la que va dirigida la petición*	Campo pre-diligenciado por el proveedor.
Petición / Queja / Recurso*	Lista de selección con las siguientes alternativas:  - Petición - Queja - Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC-
Nombre del peticionario o recurrente*	
Apellidos del peticionario o recurrente*	
Tipo documento de identidad*	Lista de selección con las siguientes alternativas:  - Cédula de Ciudadanía - Cédula de Extranjería - NIT - Pasaporte
No. Documento de identidad*	
Dirección de notificación del peticionario o recurrente*  (Correo electrónico obligatorio)  Opcional número de teléfono de contacto del peticionario 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 peticionario o recurrente)	

\* Campos obligatorios de diligenciamiento.