

## RESOLUCIÓN 3066 DE 2011

(mayo 18)

Diario Oficial No. 48.073 de 18 de mayo de 2011

### COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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

#### Resumen de Notas de Vigencia

##### NOTAS DE VIGENCIA:

- Artículos compilados en la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

- Modificada por la Resolución 4986 de 2016, 'por la cual se establecen medidas de control para equipos terminales móviles, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.946 de 26 de julio de 2016.

- Modificada por la Resolución 4972 de 2016, 'por medio de la cual se definen reglas, lineamientos y obligaciones de los PRST frente al Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencias (SNTE) en Colombia', publicada en el Diario Oficial No. 49.907 de 17 de junio de 2016.

- Modificada por la Resolución 4961 de 2016, 'por la cual se modifica el plazo de entrada en vigencia de la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción establecido en la Resolución CRC 4930 de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 49.898 de 8 de junio de 2016.

- Modificada por la Resolución 4948 de 2016, 'por la cual se suspenden los efectos de los numerales 3.7, 3.8 y 3.10 del artículo 3o de la Resolución CRC 3128 de 2011 y del párrafo 4o del artículo [64](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 49.879 de 20 de mayo de 2016.

- Modificada por la Resolución 4930 de 2016, 'por la cual se modifica la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.858 de 28 de abril de 2016.

- Modificada por la Resolución 4671 de 2015, 'por la cual se modifica el plazo para la adopción del formato del contrato único de prestación de servicios móviles y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago, establecidos por la Resolución CRC [4625](#) de 2014', publicada en el Diario Oficial No. 49.396 de 16 de enero de 2015.

- Modificada por la Resolución 4625 de 2014, 'por la cual se establecen los modelos del contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles; se modifica la Resolución CRC [3066](#) de 2011 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.321 de 31 de octubre de 2014.
- Modificada por la Resolución 4458 de 2014, 'por la cual se modifican las Resoluciones CRC [3066](#), 3496, 3500 y 3501 de 2011, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.123 de 14 de abril de 2014.
- Modificada por la Resolución 4444 de 2014, 'por la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.104 de 26 de marzo de 2014.
- Modificada por la Resolución 4424 de 2014, 'por la cual se modifica el artículo [37](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.076 de 26 de febrero de 2014.
- Modificada por la Resolución 4359 de 2013, 'por la cual se modifica el artículo [37](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, en relación con el plazo para dar cumplimiento a las obligaciones allí dispuestas frente al servicio de roaming internacional', publicada en el Diario Oficial No. 48.960 de 31 de octubre de 2013.
- Modificada por la Resolución 4296 de 2013, 'por la cual se establecen condiciones para la compensación automática a usuarios de servicios de comunicaciones y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.884 de 16 de agosto de 2013.
- Modificada por la Resolución 4295 de 2013, 'por la cual se modifican los artículos [11](#), [37](#), [39](#), [44](#) y [53](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.883 de 15 de agosto de 2013.
- Modificada por la Resolución 4039 de 2012, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 3501 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.654 de 24 de diciembre de 2012.
- Modificada por la Resolución 4040 de 2012, 'por la cual se modifican los artículos [69](#), [70](#), [72](#) y [73](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.654 de 24 de diciembre de 2012.
- Modificada por la Resolución 3986 de 2012, 'por la cual se modifica el párrafo del artículo [42](#) de la Resolución número CRC 3038 de 2011 y el artículo [113](#) de la Resolución número CRC 3066 de 2011, en relación con los plazos para la aplicación del Código Único Numérico', publicada en el Diario Oficial No. 48.595 de 26 de octubre de 2012.
- Modificada por la Resolución 3947 de 2012, 'por la cual se modifican algunas reglas asociadas al proceso de registro de equipos terminales móviles, se modifican los numerales 18.4 y 18.6 de la Resolución número CRC 3530 de 2012, se adiciona un párrafo al artículo [64](#) de la Resolución número CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.570 de 1o. de octubre de 2012.
- Modificada por la Resolución 3912 de 2012, 'por la cual se modifican los numerales 3.7, 3.8, 3.10 y 3.12 y se adiciona el numeral 3.28 al artículo 3o de la Resolución CRC 3128 de 2011, un párrafo al artículo 17 de la Resolución CRC 3129 de 2011 y un párrafo al

artículo [64](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.550 de 11 de septiembre de 2012.

- Modificada por la Resolución 3781 de 2012, 'por la cual se modifican algunas reglas sobre la autorización para la venta de equipos terminales móviles de que trata la Resolución CRC 3530 de 2012', publicada en el Diario Oficial No. 48.494 de 17 de julio de 2012.

- Modificada por la Resolución 3667 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.446 de 30 de mayo de 2012, 'Por la cual se modifican en lo pertinente los artículos 3o, 4o, 6o, 7o, 12, 13, 14 y 17 de la Resolución CRC 3128 de 2011, se modifica el párrafo del artículo [1](#)o de la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones'

- Modificada por la Resolución 3530 de 2012, 'por la cual se establecen las reglas asociadas a la autorización para la venta de equipos terminales móviles en el país, se modifican los artículos [4](#)o y [10](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como los artículos 4o, 6o y 14 de la Resolución CRC 3128 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.342 de 13 de febrero de 2012.

- Modificada por la Resolución 3502 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.285 de 16 de diciembre de 2011, 'Por la cual se establecen las condiciones regulatorias relativas a la neutralidad en Internet, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1450 de 2011'

- Modificada por la Resolución 3501 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.285 de 16 de diciembre de 2011, 'Por la cual se determinan las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y se dictan otras disposiciones'

- Modificada por la Resolución 3498 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.283 de 14 de diciembre de 2011, 'Por la cual se modifican el párrafo del artículo 42 de la Resolución CRC 3038 de 2011 y 113 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en relación con los plazos para la aplicación del Código Único Numérico'

- Modificada por la Resolución 3136 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.205 de 27 de septiembre de 2011, 'Por la cual se modifican las Resoluciones CRT 1763 de 2007, CRT 1940 de 2008, CRC [3066](#) de 2011 y se dictan otras disposiciones'

- Modificada por la Resolución 3128 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.185 de 7 de septiembre de 2011, 'Por la cual se define el modelo técnico, los aspectos operativos y las reglas para la implementación, cargue y actualización de las bases de datos positiva y negativa para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados y/o extraviados, y se modifican los artículos [10](#) y [93](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011'

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 3° de su artículo 1° que los actos administrativos de carácter general expedidos por esta Comisión, con fundamento en las funciones que le fueron asignadas en normas anteriores a la fecha de entrada en vigencia de la Ley [1341](#) de 2009, continúan vigentes.

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 1 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 estos 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 aun 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@rccom.gov.co](mailto:proyectousuario@rccom.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 número 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 1o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo compilado en el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015><Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 4960 de 2016. Rige a partir del 8 de septiembre de 2016, consultar en Legislación Anterior el texto vigente antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> 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 1995 y sus modificaciones, salvo lo relacionado con las disposiciones frente a cláusulas de permanencia mínima y empaquetamiento de servicios para el servicio de televisión por suscripción, caso en el cual le serán aplicables las medidas dispuestas en el presente régimen; 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 parágrafo 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 este para el uso de cada uno de los equipos terminales móviles que se encuentran operando bajo el plan corporativo contratado.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.
- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 4960 de 2016, 'por la cual se modifica la Resolución 2058 de 2009 y la Resolución CRC [3066](#) de 2011, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.898 de 8 de junio de 2016. Entra a regir tres (3) meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.
- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 4930 de 2016, 'por la cual se modifica la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.858 de 28 de abril de 2016. Rige a partir del 1o. de agosto de 2016, según la modificación efectuada al artículo 8 por el artículo 1 de la Resolución 4961 de 2016.
- Párrafo modificado por el artículo 10 de la Resolución 3667 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.446 de 30 de mayo de 2012.

#### Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 4930 de 2016, no entró en vigencia:

**ARTÍCULO 1.** <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 4930 de 2016. Rige a partir del 1o. de agosto de 2016, ver en Legislación anterior el texto vigente hasta esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> 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 1995 y sus modificaciones, salvo lo relacionado con las disposiciones frente a cláusulas de permanencia mínima para el servicio de televisión por suscripción, caso en el cual le serán aplicables las medidas dispuestas en el presente Régimen; 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 este para el uso de cada uno de los equipos terminales móviles que se encuentran operando bajo el plan corporativo contratado.

Texto original de la Resolución 3066 de 2011, con la modificación introducida por la Resolución 3667 de 2012:

ARTÍCULO 1. 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 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. <Parágrafo modificado por el artículo 10 de la Resolución 3667 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> 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 este para el uso de cada uno de los equipos terminales móviles que se encuentran operando bajo el plan corporativo contratado.

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

ARTÍCULO 1. 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 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.



ARTÍCULO 2o. PRINCIPIO DE FAVORABILIDAD. <Artículo compilado en el artículo 2.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 3o. PRINCIPIO DE CALIDAD. <Artículo compilado en el artículo 2.1.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 4o. PRINCIPIO DE LIBRE ELECCIÓN. <Artículo compilado en el artículo 2.1.1.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015><Artículo 19 de la Resolución 3530 de 2012 derogado por el artículo 19 de la Resolución 4584 de 2014. A partir del 1o. de noviembre de 2014>

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.1.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.
- Resolución 3530 de 2012 derogada por el artículo 19 de la Resolución 4584 de 2014, 'por la cual se establece el Régimen de Autorizaciones para la Venta con fines comerciales de Equipos Terminales Móviles en Colombia', publicada en el Diario Oficial No. 49.255 de 26 de agosto de 2014. Rige a partir del 1o. de noviembre de 2014, hasta esta fecha el régimen aplicable continuará siendo el previsto en la Resolución CRC 3530 de 2012 (Art. 18).
- Artículo modificado por el artículo 19 de la Resolución 3530 de 2012, 'por la cual se establecen las reglas asociadas a la autorización para la venta de equipos terminales móviles en el país, se modifican los artículos [4o](#) y [10](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como los artículos 4o, 6o y 14 de la Resolución CRC 3128 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.342 de 13 de febrero de 2012.

## Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 3530 de 2012:

ARTÍCULO 4. 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.

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

ARTÍCULO 4. 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.



ARTÍCULO 5o. PRINCIPIO DE BUENA FE. <Artículo compilado en el artículo 2.1.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.1.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 6o. PRINCIPIO DE INFORMACIÓN. <Artículo compilado en el artículo 2.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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 PQR), y las líneas gratuitas de atención al usuario.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 7o. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE. <Artículo compilado en el artículo 2.1.1.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.1.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 8o. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.



## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

## CAPÍTULO II.

### DEFINICIONES.



ARTÍCULO 9o. <Artículo compilado en el Título 1 DEFINICIONES de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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:** <Definición modificada por el artículo 2 de la Resolución 4930 de 2016. Rige a partir del 1o. de agosto de 2016, ver en Legislación anterior el texto vigente hasta esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Valor que incluye únicamente los costos asociados a la conexión de los servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión e instalación del servicio.

Si se prestan varios servicios de comunicaciones sobre una misma red de acceso, el cargo por conexión corresponde al valor de la conexión e instalación de un servicio más los costos incrementales en que se pueda incurrir por conectar los otros servicios a la red de acceso común.

## Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 2 de la Resolución 4930 de 2016, 'por la cual se modifica la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.858 de 28 de abril de 2016. Rige a partir del 1o. de agosto de 2016, según la modificación efectuada al artículo 8 por el artículo 1 de la Resolución 4961 de 2016.

## Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

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: <Definición modificada por el artículo 3 de la Resolución 4930 de 2016. Rige a partir del 1o. de agosto de 2016, ver en Legislación anterior el texto vigente hasta esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Estipulación contractual que se pacta por una sola 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 y no podrá renovarse ni prorrogarse.

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo 3 de la Resolución 4930 de 2016, 'por la cual se modifica la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.858 de 28 de abril de 2016. Rige a partir del 1o. de agosto de 2016, según la modificación efectuada al artículo 8 por el artículo 1 de la Resolución 4961 de 2016.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

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.

**Equipo Terminal Móvil (ETM):** <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 4444 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> Dispositivo que posea un IMEI (Identificador Internacional de Equipo Móvil), por sus siglas en inglés, o aquel identificador que cumpla una función equivalente a este, y por medio del cual se accede a las redes de telecomunicaciones móviles para la prestación de servicios de comunicaciones de voz y/o datos.

#### Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 4444 de 2014, 'por la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.104 de 26 de marzo de 2014.

**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:** Aquella 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 esta 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 este 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 aquellos 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 [6o](#) de la Ley 1341 de 2009.

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

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el Título 1 DEFINICIONES de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

### CAPÍTULO III.

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



ARTÍCULO 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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 estas 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, aun 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 calendario 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) <Literal modificado por el artículo 7 de la Resolución 3136 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

#### Notas de Vigencia

- Literal modificado por el artículo 7 de la Resolución 3136 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.205 de 27 de septiembre de 2011.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

q) Usar con cualquier proveedor el equipo terminal de su elección, que ha adquirido legalmente, salvo que existan condiciones especiales asociadas a una cláusula de permanencia mínima. Lo anterior, siempre y cuando el equipo cumpla con los requisitos técnicos de homologación establecidos por la CRC;

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) <Literal adicionado por el artículo 15 de la Resolución 3128 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

#### Notas de Vigencia

- Literal adicionado por el artículo 15 de la Resolución 3128 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.185 de 7 de septiembre de 2011.

j) <Literal modificado por el artículo 8 de la Resolución 3781 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> 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, del documento adicional que deberá estar asociada a la factura de compraventa y en el cual, en todo caso, se incluya la descripción del (los) equipo (s) terminal (es) móvil (es) que se adquiere (n) con el (los) IMEI (s); respectivo (s); 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.

#### Notas de Vigencia

- Literal modificado por el artículo 8 de la Resolución 3781 de 2012, 'por la cual se modifican algunas reglas sobre la autorización para la venta de equipos terminales móviles de que trata la Resolución CRC 3530 de 2012', publicada en el Diario Oficial No. 48.494 de 17 de julio de 2012.

- Literal adicionado por el artículo 20 de la Resolución 3530 de 2012, 'por la cual se establecen las reglas asociadas a la autorización para la venta de equipos terminales móviles en el país, se modifican los artículos [4o](#) y [10](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como los artículos 4o, 6o y 14 de la Resolución CRC 3128 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.342 de 13 de febrero de 2012.

#### Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 3530 de 2012:

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.

k) <Literal adicionado por el artículo 21 de la Resolución 4986 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Registrar ante su proveedor el equipo terminal móvil del cual haga uso para la prestación de los servicios contratados, cuando el mismo no haya sido adquirido con dicho proveedor.

Notas de Vigencia

- Literal adicionado por el artículo 21 de la Resolución 4986 de 2016, 'por la cual se establecen medidas de control para equipos terminales móviles, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.946 de 26 de julio de 2016.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

TÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

CAPÍTULO I.

CONTRATACIÓN.



ARTÍCULO 11. DEBER DE INFORMACIÓN. <Artículo compilado en el artículo 2.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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, esta 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 <Numeral modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 4625 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> Entregar al usuario en el momento de la celebración del contrato copia escrita del mismo y de todos sus anexos, a través de medio físico y/o electrónico según elija el usuario, 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, así como su periodicidad.

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 estos corresponden a (...)”.

Para los servicios móviles, deberán emplearse los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación del servicio dispuestos en el Anexo III de la presente resolución.

#### Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 4625 de 2014, 'por la cual se establecen los modelos del contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles; se modifica la Resolución CRC [3066](#) de 2011 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.321 de 31 de octubre de 2014.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

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 estos 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 estos 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 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 estos 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. <Numeral modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 4295 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:> 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 y virtuales de atención al usuario, y las líneas gratuitas de atención al usuario.

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).

PARÁGRAFO. Los operadores móviles virtuales, por la naturaleza de su operación, deberán brindar la respectiva información a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, excepto las oficinas físicas.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 4295 de 2013, 'por la cual se modifican los artículos [11](#), [37](#), [39](#), [44](#) y [53](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.883 de 15 de agosto de 2013.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

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 parágrafo 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”.

11.11 <Numeral adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 4295 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores del servicio de telefonía móvil deberán informar a sus usuarios sobre la posibilidad que tienen del envío de un mensaje corto de texto SMS al Código 85432 con la palabra “QUEJA” con el fin de que el proveedor los contacte a más tardar al siguiente día calendario para que el usuario pueda presentar una queja o reclamo.

Para tal efecto, el proveedor deberá informarle al usuario de dicha posibilidad mediante los mecanismos que para ello tenga establecido. Adicionalmente, el proveedor deberá enviar a cada usuario, una (1) vez al mes hasta diciembre de 2013, y posteriormente al menos una vez cada tres (3) meses, un mensaje corto de texto con el siguiente texto:

Para presentar una queja a su operador envíe gratis al 85432 un mensaje con la palabra QUEJA.  
Att. Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 4295 de 2013, 'por la cual se modifican los artículos [11](#), [37](#), [39](#), [44](#) y [53](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.883 de 15 de agosto de 2013.

**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 este.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 12. FORMA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. <Artículo compilado en el artículo 2.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 13. CONTENIDO DEL CONTRATO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.3.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> <Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución 4625 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> Los contratos deberán seguir estrictamente los formatos que para el efecto defina la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Hasta tanto se defina el formato aplicable a cada servicio, y sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada uno de estos, los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones deben contener lo siguiente:

- 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 (PQR);
- p) Condiciones para la cesión del contrato;
- q) Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando este 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 1o. 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, mecanismos de atención al usuario, derechos y obligaciones de las partes y trámite de PQR.

En ningún caso, los proveedores pueden incluir en el contrato cláusulas relativas a derechos u obligaciones con espacios en blanco o sin diligenciar.

PARÁGRAFO 2o. Para los servicios móviles, deberán emplearse los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación del servicio dispuestos en el Anexo III de la presente resolución.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.3.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

- Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución 4625 de 2014, 'por la cual se establecen los modelos del contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles; se modifica la Resolución CRC [3066](#) de 2011 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.321 de 31 de octubre de 2014.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

ARTÍCULO 13. 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 –PQR–;
- q) Condiciones para la cesión del contrato;



- p) Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando este 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 PQR.

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



ARTÍCULO 14. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. <Artículo compilado en el artículo 2.1.3.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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 este 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 aquellas 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.3.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 15. MODIFICACIONES AL CONTRATO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.3.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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 ocurra, dicho usuario tiene derecho a terminar el contrato anticipadamente y sin penalización alguna, incluso en aquellos 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 a 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 aquel 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.3.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 16. MODALIDADES DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.3.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.3.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 17. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.3.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> <Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 4930 de 2016. Rige a partir del 1o. de agosto de 2016, ver en Legislación anterior el texto vigente hasta esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Las cláusulas de permanencia mínima solo podrán ser pactadas en los contratos de los servicios de comunicaciones fijos (telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción), cuando se otorgue un descuento en el valor del cargo por conexión o la posibilidad de un pago diferido del mismo.

Las cláusulas de permanencia solo pueden ser incluidas en el contrato cuando el usuario haya aceptado las condiciones de las mismas por escrito.

El período máximo de duración de las cláusulas de permanencia mínima será de doce (12) meses. El valor del cargo por conexión deberá descontarse mensualmente de forma lineal y dividido en los meses de permanencia. El monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor que la suma de los cargos mensuales faltantes por pagar del cargo por conexión y nunca se puede cobrar el valor de las tarifas de servicios dejados de recibir por retiro anticipado.

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.

Así mismo, en el momento de la instalación del servicio, se le debe informar al usuario sobre los elementos suministrados por el proveedor y/u operador para dicha instalación.

De igual forma, en la oferta siempre se le deberá ofrecer al usuario el mismo plan que está solicitando sin cláusula de permanencia, explicándole el valor del cargo por conexión que tendría que pagar al inicio del contrato y el valor a pagar mensualmente por el servicio de comunicaciones prestado

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.3.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.
- Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 4930 de 2016, 'por la cual se modifica la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.858 de 28 de abril de 2016. Rige a partir del 1o. de agosto de 2016, según la modificación efectuada al artículo 8 por el artículo 1 de la Resolución 4961 de 2016.
- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 4444 de 2014, 'por la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.104 de 26 de marzo de 2014.

#### Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 4444 de 2014:

**ARTÍCULO 17.** Las estipulaciones relacionadas con valores a pagar por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, solo serán aplicables cuando medie aceptación escrita del usuario que celebró el contrato.

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 parágrafo 2o 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 en el contrato deberá informarse expresamente 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 contrato que contiene la cláusula de permanencia mínima, sea este 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 aquellas condiciones asociadas al valor del subsidio y/o financiamiento del equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado o del cargo por conexión.

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 parágrafo 1o del presente artículo.

PARÁGRAFO 1o. Las partes solo podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima dentro del contrato, 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 2o. Como excepción a la regla general, el proveedor que financie o subsidie equipos terminales requeridos para la contratación del servicio de acceso fijo 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 períodos 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.

PARÁGRAFO 3o. En materia de cláusulas de permanencia mínima, a partir del 1o de julio de 2014, el presente artículo no aplica a la contratación de servicios de comunicaciones que se prestan a través de redes móviles (voz y/o datos), por lo que las reglas sobre permanencia mínima para dichos servicios son las dispuestas por el artículo 17a de la presente resolución.

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

ARTÍCULO 17. 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 parágrafo 2o 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 este 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 aquellas condiciones asociadas al valor del subsidio y/o financiamiento del equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado o del cargo por conexión.

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 1o. 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 2o. 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 17A. PROHIBICIÓN DE ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA EN COMUNICACIONES MÓVILES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.3.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 4444 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> A partir del 1o de julio de 2014, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que ofrezcan de manera individual o empaquetada dichos servicios, en ningún caso podrán ofrecer a los usuarios, ni incluir en los contratos, tanto de prestación de servicios de comunicaciones móviles como de compraventa de equipos terminales móviles, cláusulas de permanencia mínima, ni siquiera con ocasión del financiamiento o subsidio de equipos terminales móviles, ni del financiamiento o subsidio del cargo por conexión, ni por la inclusión de tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial.

Para el efecto, los contratos de prestación de servicios de comunicaciones móviles y los contratos de compraventa o cualquier acto de enajenación de equipos terminales móviles u otros equipos requeridos para la prestación del servicio, deberán pactarse de manera independiente con el usuario. Los contratos de compraventa de equipos terminales móviles deberán incluir las condiciones relativas a la forma de pago, cuando se establezca entre las partes una obligación de pago diferido. Queda prohibido a los proveedores de servicios de comunicaciones móviles condicionar la celebración de los contratos de prestación de servicios a la venta de dichos equipos, por lo que el usuario puede adquirir el equipo terminal móvil de su elección a través de la persona autorizada que este desee. Los proveedores de servicios de comunicaciones móviles tampoco podrán condicionar la compraventa o cualquier acto de enajenación de los equipos terminales móviles a la celebración de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones móviles.

PARÁGRAFO 1o. De acuerdo con lo establecido en el numeral 8 del artículo [64](#) de la Ley 1341



de 2009, constituyen una infracción a la ley de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la realización de subsidios cruzados entre el servicio de comunicaciones móviles y la venta de equipos terminales móviles.

PARÁGRAFO 2o. El Comité de Comisionados de la Comisión de Regulación de Comunicaciones podrá modificar la fecha a la que hace referencia el presente artículo.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 4444 de 2014, 'por la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.104 de 26 de marzo de 2014.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.3.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 18. REDACCIÓN CLARA Y EXPRESA DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA. <Artículo compilado en el artículo 2.1.3.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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, esta 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.

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.3.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

## CAPÍTULO II.

### EJECUCIÓN DEL CONTRATO.



ARTÍCULO 19. INVIOABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 20. SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIÓN.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 21. REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE ENTIDADES QUE MANEJAN Y/O ADMINISTRAN BANCOS DE DATOS.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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 calendario 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 calendario, 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 re

porte, 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 esta 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.

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 22. TIEMPO DE PERMANENCIA DE LOS REPORTES ANTE ENTIDADES QUE MANEJAN Y/O ADMINISTRAN BANCOS DE DATOS.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán 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.

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 23. PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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 aquellos 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.

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 24. INCUMPLIMIENTO EN EL INICIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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, esta deberá efectuarse a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la respuesta a la solicitud de que trata el inciso 1o 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 25. DISPOSICIÓN DE LA ACOMETIDA EXTERNA.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE SERVICIOS. <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> <Artículo modificado por el artículo [6](#) de la Resolución 4625 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> 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 y/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.

Para el caso de los servicios móviles, el proveedor entregará, durante el período de facturación siguiente a la solicitud, copia del contrato en medio físico o electrónico con los ajustes que tengan lugar con ocasión de la activación de cualquier nuevo servicio o la modificación del servicio, de acuerdo con lo previsto en la presente resolución.

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.

Notas de Vigencia



- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

- Artículo modificado por el artículo [6](#) de la Resolución 4625 de 2014, 'por la cual se establecen los modelos del contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles; se modifica la Resolución CRC [3066](#) de 2011 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.321 de 31 de octubre de 2014.

## Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

ARTÍCULO 26. 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 periodo de facturación, durante el cual el usuario pueda rechazar la nueva oferta a través de cualquier medio físico o electrónico a elección de este;
- 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 aquel o imponerle requisitos adicionales a la simple manifestación del usuario, en el evento que este 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. <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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 que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, sin que estas 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.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 28. MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS. <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 29. OFRECIMIENTO DE SERVICIOS A TRAVÉS DE PLANES.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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 aquel 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 estos.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 30. MECANISMOS DE CONTROL DEL CONSUMO.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.12 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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 este 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.12 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 31. PROMOCIONES Y OFERTAS.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.13 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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, aun 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.13 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 32. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.14 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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 <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 4960 de 2016. Rige a partir del 8 de septiembre de 2016, consultar en Legislación Anterior el texto vigente antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> El proveedor de servicios de comunicaciones fijas y/o el operador de televisión, le deberá ofrecer y prestar cada uno de los servicios que conforman el paquete, con características idénticas, de forma individual y desagregada, informando los precios de cada uno.”

#### Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 4960 de 2016, 'por la cual se modifica la Resolución 2058 de 2009 y la Resolución CRC [3066](#) de 2011, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.898 de 8 de junio de 2016. Entra a regir tres (3) meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

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 PQR, 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 esta 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.

32.11 <Numeral adicionado por el artículo 5 de la Resolución 4960 de 2016. Rige a partir del 8 de septiembre de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario de servicios de comunicaciones fijas y de televisión por suscripción, puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por cada uno de los proveedores y/u operadores, a través del comparador de planes que estos dispondrán en su página web en relación con sus propios planes y tarifas, el cual debe atender como mínimo las siguientes condiciones:

- a) Posibilidad al usuario de identificar su municipio;
- b) Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico;
- c) Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere;
- d) Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere, de acuerdo con la oferta del proveedor y/u operador;
- e) Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecue a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere y con la oferta del proveedor y/u operador;
- f) Posibilidad al usuario de conocer el valor total del paquete de servicios seleccionado;
- g) Posibilidad al usuario de comparar el valor de cada servicio escogido (si fuera prestado de manera individual) y el valor de este dentro del paquete seleccionado;
- h) Posibilidad al usuario de comparar dos o más planes a su elección.



## Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por el artículo 5 de la Resolución 4960 de 2016, 'por la cual se modifica la Resolución 2058 de 2009 y la Resolución CRC [3066](#) de 2011, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.898 de 8 de junio de 2016. Entra a regir tres (3) meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.14 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 33. COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS. <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> <Artículo modificado por el artículo 7 de la Resolución 4296 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:> Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios, la cual se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el Anexo I de la presente resolución, bajo los siguientes criterios:

33.1. El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones da derecho al usuario que celebró el contrato a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, de acuerdo con lo señalado en el numeral 1 del Anexo I de la presente resolución. Lo anterior, con excepción de los eventos previstos en el artículo [34](#) de la presente resolución.

33.2. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán compensar de manera automática a los usuarios que cursen comunicaciones de voz en sus redes, ante los eventos de llamadas caídas que se produzcan en cada mes, de acuerdo con la metodología definida en numeral 2 del Anexo I de la presente Resolución. Esta compensación deberá aplicarse a usuarios que accedan al servicio bajo las modalidades de prepago y pospago, así:

-- Los proveedores deberán compensar mensualmente a sus usuarios, con el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según corresponda) que resulte de aplicar la metodología respectiva en el mes correspondiente.

-- Cada proveedor deberá enviar en el mes siguiente al período de observación, a cada uno de sus usuarios que fueron objeto de la compensación, un Mensaje Corto de Texto (SMS) indicando el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que fue entregado por concepto de la obligación contenida en el presente artículo.

PARÁGRAFO. El cumplimiento de la presente disposición por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de ninguna manera podrá limitar o menoscabar la posibilidad que tiene el usuario para, en cualquier momento, presentar PQR ante los proveedores a través de

los diferentes mecanismos previstos en la regulación para tal efecto, incluyendo aquellos casos orientados a solicitar el reconocimiento de la compensación cuando el usuario considere que la misma no ha incluido todos los eventos a los que tiene derecho este.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

- Artículo modificado por el artículo 7 de la Resolución 4296 de 2013, 'por la cual se establecen condiciones para la compensación automática a usuarios de servicios de comunicaciones y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.884 de 16 de agosto de 2013. Tener en cuenta el plazo de implementación establecido en el artículo 11.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

ARTÍCULO 33. 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 esta, 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. <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.16 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.16 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 35. CESIÓN DEL CONTRATO.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.17 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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, este 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.17 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



**ARTÍCULO 36. PREVENCIÓN DE FRAUDES.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.18 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo

[2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.18 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 37. SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL. <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.19 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 4424 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> Para la prestación del servicio de Roaming Internacional, aplicarán medidas de suministro de información, incluyendo las medidas de control de gasto para los servicios de datos, y las condiciones de activación y desactivación de los servicios de voz, SMS y datos.

37.1. Deber de información. Los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán suministrar a los usuarios, a través de todos los mecanismos de atención al usuario, información clara, oportuna, completa, que no induzca a error y de manera gratuita respecto del servicio de Roaming Internacional. Para ello deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

37.1.1. Sobre activación y desactivación del servicio. Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, de manera gratuita, información sobre el procedimiento de activación y desactivación del servicio de Roaming Internacional.

37.1.2. Sobre tarifas. Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario y de manera gratuita, las tarifas de cada uno de los servicios de Roaming Internacional, incluyendo todos los impuestos a que haya lugar y la unidad de medida utilizada para el cálculo del cobro. Es así como los proveedores deberán informar al usuario el precio en pesos colombianos de:

- a) Minuto o segundos de voz saliente y entrante;
- b) Mensajes cortos de texto –SMS– y Mensajes multimedia –MMS– salientes y entrantes;
- c) Megabyte o tarifa fija del plan de datos cuando este último aplique (los precios han de ser presentados en megabytes aunque se facture por kilobytes);
- d) Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles;
- e) Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles;
- f) Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usuario;
- g) Cualquier otro servicio que sea ofrecido por el proveedor.

Además, para los planes de datos con tarifa fija o tarifa de \$0, informar la capacidad que puede ser utilizada durante la vigencia del plan y las condiciones que aplican cuando se alcance dicha capacidad.

37.1.3. Durante el uso del servicio. Enviar al usuario, posterior a la activación del servicio de Roaming Internacional y en todo caso al momento del registro en la red visitada o redes visitadas, a través de mensaje corto de texto –SMS– gratuito, información respecto del precio que se genera en cada servicio (voz, SMS y datos).

En el texto del mensaje, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán informar al usuario el valor de la tarifa total en pesos colombianos incluidos todos los impuestos de:

- a) Minuto o segundos de voz saliente y entrante;
- b) Mensajes cortos de texto –SMS– y Mensajes multimedia –MMS– salientes y entrantes;
- c) La tarifa fija o el valor de megabyte asociado a un consumo de datos por demanda;
- d) Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles;
- e) Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles;
- f) Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usuario;
- g) Cualquier otro servicio que sea ofrecido por el operador.

Adicionalmente dicho mensaje contendrá:

- a) El límite de gasto en los casos de planes de datos por demanda;
- b) Los mecanismos gratuitos para acceder desde el exterior al servicio de atención al cliente a través del propio terminal del usuario, que como mínimo deberán ser línea gratuita o marcación

de código USSD;

c) La forma en que el usuario debe efectuar las marcaciones desde el país en el que se encuentra, hacia abonados fijos y móviles dentro y fuera del país.

37.1.4. Información sobre el límite de gasto del servicio de datos por demanda en Roaming Internacional. A partir del 1o de junio de 2014, durante el tiempo de uso del servicio de Roaming Internacional, el proveedor deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

a) Cuando el usuario elija un gasto fijo asociado a un consumo de datos por demanda, enviarle diariamente un mensaje corto de texto –SMS– en el cual le informe el consumo acumulado en pesos colombianos del servicio de datos;

b) Enviarle una alerta al usuario cuando el uso del servicio asociado a un consumo de datos por demanda llegue al ochenta por ciento (80%) del límite elegido por él. Para tal fin, el proveedor enviará un mensaje corto de texto –SMS– con el siguiente contenido:

“Ha llegado al 80% del límite de gasto de COP\$XXX en el servicio de datos de Roaming Internacional”.

37.1.5. Información sobre el límite de gastos del servicio de datos por tarifa fija en Roaming Internacional. A partir del 1o de junio de 2014, en el servicio de Roaming Internacional asociado a un consumo de datos por tarifa fija, el proveedor deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

a) Cuando el usuario elija una tarifa fija, enviarle un mensaje corto de texto –SMS–, en caso de que este haga uso del servicio informándole dicho uso y el valor de la tarifa;

b) Cuando sea técnicamente posible que el servicio de datos en Roaming Internacional se ofrezca al usuario bajo la modalidad prepago con una tarifa fija, el proveedor enviará un mensaje corto de texto –SMS– con el siguiente contenido:

“Señor usuario: En el día de hoy se ha descontado COP\$XXXX por su consumo de datos”.

37.1.6. En la factura. Incluir en la factura del usuario que ha hecho uso del servicio de Roaming Internacional, de manera discriminada al menos la siguiente información:

a) Fecha y hora del consumo;

b) Servicio utilizado;

c) Valor por unidad de consumo (minutos o segundos en caso de voz, mensajes y/o kilobytes o megabytes);

d) Unidades de consumo del servicio utilizado (minutos o segundos en caso de voz, mensajes y/o kilobytes o megabytes);

e) Valor generado por cada servicio utilizado incluyendo todos los costos e impuestos;

f) Total por todos los servicios en pesos colombianos.

37.2. Obligaciones en la activación y desactivación del servicio. Los servicios de Roaming Internacional solo se pueden activar si existe solicitud previa y expresa del usuario que celebró el

contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario. Del mismo modo, el usuario podrá elegir si desea que el servicio le sea activado de manera permanente o si prefiere activarlo cada vez que así lo requiera.

Adicionalmente los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán dar cumplimiento a las siguientes obligaciones en la activación y desactivación del servicio:

37.2.1. Para la activación del servicio. A partir del 28 de febrero de 2014, los proveedores deberán:

- a) Activar el servicio permitiendo al usuario elegir libremente el tiempo que durará la activación del servicio y/o el límite de gasto del servicio de datos en dinero;
- b) Para la elección del límite de gasto del servicio de datos en dinero, el proveedor deberá permitir al usuario elegir entre una tarifa fija o un gasto fijo asociado a un consumo de datos por demanda durante la totalidad del período de activación del servicio solicitado por el usuario;
- c) Permitir al usuario la activación, modificación o ampliación del tiempo y límite de gasto, desde el exterior por medio de mecanismos gratuitos de atención al cliente a través del propio terminal del usuario, como mínimo línea gratuita o marcación de código USSD.

37.2.2. Para la desactivación del servicio. A partir del 28 de febrero de 2014, los proveedores deberán:

- a) Proceder con la desactivación del servicio una vez vencido el tiempo de activación o consumido el límite de gasto del servicio de datos escogido por el usuario –lo que ocurra primero– sin que medie una nueva solicitud por parte del mismo para tal efecto;
- b) Permitir al usuario la desactivación del servicio, a través de cualquier medio de atención, y desde el exterior por medio de mecanismos gratuitos de atención al cliente a través del propio terminal del usuario, como mínimo línea gratuita o marcación de código USSD. La desactivación procederá conforme a la solicitud del usuario que podrá elegir que esta sea de manera inmediata.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.19 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.
- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 4424 de 2014, 'por la cual se modifica el artículo [37](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.076 de 26 de febrero de 2014.
- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 4359 de 2013, 'por la cual se modifica el artículo [37](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, en relación con el plazo para dar cumplimiento a las obligaciones allí dispuestas frente al servicio de roaming internacional', publicada en el Diario Oficial No. 48.960 de 31 de octubre de 2013.
- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 4295 de 2013, 'por la cual se



modifican los artículos [11](#), [37](#), [39](#), [44](#) y [53](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.883 de 15 de agosto de 2013.

## Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 4359 de 2013:

ARTÍCULO 37. Para la prestación del servicio de Roaming Internacional, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

37.1 Deber de información sobre la utilización del servicio. Suministrar a los usuarios información clara, oportuna, completa, que no induzca a error y de manera gratuita, acerca de las reglas que aplican para la utilización del servicio de Roaming Internacional, para que el usuario, al viajar fuera del país, pueda hacer uso de dicho servicio con total conocimiento de las tarifas que le aplican, así como elegir el tiempo que requiere que dicho servicio se encuentre activado.

37.2 Deber de información sobre activación y desactivación del servicio. Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, información sobre el procedimiento de activación y desactivación del servicio de Roaming Internacional y las tarifas máximas aplicables a este servicio en pesos colombianos.

37.3 Información disponible sobre tarifas. Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, las tarifas y/o valores de cada uno de los servicios de Roaming Internacional, indicando el valor de la tarifa neta, los impuestos a que haya lugar y la unidad de medida utilizada para el cálculo del cobro. Es así como los proveedores deberán informar al usuario el precio máximo en pesos de:

- a) Minuto de voz
- b) Mensajes cortos de texto –SMS– y Mensajes multimedia –MMS
- c) Megabyte o valor por día del plan de datos, cuando este último aplique (los precios han de ser presentados en Megabytes aunque se facture por Kilobytes).
- d) Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.
- e) Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.
- f) Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usuario.

37.4 Activación del servicio. Solo activar los servicios de Roaming Internacional, si existe solicitud previa y expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario. Así, cada vez que el usuario requiera que el proveedor le active este servicio presentará la respectiva solicitud, en la cual elegirá libremente el tiempo que durará la activación del servicio y el límite de gasto del mismo, pudiendo, de manera expresa y en acto separado, aceptar planes sin límite de gasto. El proveedor deberá informar al usuario la posibilidad que tiene de elegir dichos límites, en términos de tiempo de activación como de gasto.

Del mismo modo, el usuario podrá elegir si desea que el servicio le sea activado de manera permanente o si prefiere activarlo cada vez que así lo requiera.

En todo caso, el usuario podrá modificar en cualquier momento a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, el límite de gasto de dicho servicio y el tiempo de activación, aun cuando el usuario haya activado el servicio de roaming internacional de manera permanente.

37.5 Desactivación del servicio. Proceder con la desactivación del servicio de Roaming Internacional, una vez vencido el tiempo de activación o el límite de gasto escogido por el usuario - lo que ocurra primero - sin que medie una nueva solicitud por parte del mismo para tal efecto. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá en cualquier momento y por cualquier mecanismo de atención al usuario solicitar que el servicio se desactive de manera inmediata.

37.6 Información durante el uso del servicio. Enviar al usuario, posterior a la activación del servicio de roaming internacional y en todo caso al momento del registro del abonado en la red visitada o redes visitadas, a través de mensaje corto de texto –SMS– gratuito, información respecto del precio máximo que se genera 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, aun cuando en este último caso no se efectúen consumos, si estos cargos aplican.

En el texto del SMS los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán informar al usuario el valor en pesos colombianos de:

- a) Minuto de voz
- b) Mensajes cortos de texto –SMS- y Mensajes multimedia –MMS
- c) Megabyte o valor por día del plan de datos, cuando este último aplique (los precios han de ser presentados en Megabytes aunque se facture por Kilobytes).
- d) Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.
- e) Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.
- f) Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usuario.

Adicionalmente dicho mensaje contendrá la forma en que el usuario debe efectuar las marcaciones desde el país en el que se encuentra, hacia abonados fijos y móviles dentro y fuera del país, y el límite de consumo acorde con el plan contratado por el usuario.

37.7 Control de consumo general. Informar el límite de gasto en el servicio de roaming internacional para facilitar al usuario a gestionar el consumo asociado a dicho servicio, y enviarle alertas cuando el uso de este servicio llegue al ochenta por ciento (80%) del límite elegido por el usuario en la solicitud, sin perjuicio de que los proveedores puedan ofrecer planes ilimitados por día. Para tal fin, el proveedor enviará un mensaje corto de texto, SMS, con el siguiente contenido:

“Señor Usuario está llegando al límite de gasto en el servicio de roaming internacional”.

37.8 Control de consumo diario. Durante el tiempo de prestación del servicio de roaming internacional, el proveedor deberá diariamente enviar al usuario un mensaje corto de texto –SMS– en el cual le informe el consumo en pesos colombianos discriminado de voz y datos, y el saldo disponible cuando este aplique.

37.9 Información factura. Incluir en la factura del usuario que ha hecho uso del servicio de Roaming Internacional, de manera discriminada al menos la siguiente información:

- a) Fecha y hora del consumo.
- b) Servicio utilizado.
- c) Valor por unidad de consumo (minutos en caso de voz, mensajes y/o kilobytes).
- d) Unidades de consumo del servicio utilizado (minutos en caso de voz, mensajes y/o kilobytes).
- e) Valor generado por cada servicio utilizado incluyendo todos los costos e impuestos.
- f) Total por todos los servicios en pesos colombianos.

La obligación de que trata este artículo, deberá ser cumplida por los proveedores a partir del 28 de febrero de 2014.

Texto modificado por la Resolución 4295 de 2013:

**ARTÍCULO 37.** Para la prestación del servicio de Roaming Internacional, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

37.1. Deber de información sobre la utilización del servicio. Suministrar a los usuarios información clara, oportuna, completa, que no induzca a error y de manera gratuita, acerca de las reglas que aplican para la utilización del servicio de Roaming Internacional, para que el usuario, al viajar fuera del país, pueda hacer uso de dicho servicio con total conocimiento de las tarifas que le aplican, así como elegir el tiempo que requiere que dicho servicio se encuentre activado.

37.2. Deber de información sobre activación y desactivación del servicio. Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, información sobre el procedimiento de activación y desactivación del servicio de Roaming Internacional y las tarifas máximas aplicables a este servicio en pesos colombianos.

37.3. Información disponible sobre tarifas. Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, las tarifas y/o valores de cada uno de los servicios de Roaming Internacional, indicando el valor de la tarifa neta, los impuestos a que haya lugar y la unidad de medida utilizada para el cálculo del cobro. Es así como los proveedores deberán informar al usuario el precio máximo en pesos de:

- a) Minuto de voz;
- b) Mensajes cortos de texto (SMS) y Mensajes multimedia (MMS);

c) Megabyte o valor por día del plan de datos, cuando este último aplique (los precios han de ser presentados en Megabytes aunque se facture por Kilobytes);

d) Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles;

e) Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles;

f) Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usuario.

37.4. Activación del servicio. Solo activar los servicios de Roaming Internacional, si existe solicitud previa y expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario. Así, cada vez que el usuario requiera que el proveedor le active este servicio presentará la respectiva solicitud, en la cual elegirá libremente el tiempo que durará la activación del servicio y el límite de gasto del mismo, pudiendo, de manera expresa y en acto separado, aceptar planes sin límite de gasto. El proveedor deberá informar al usuario la posibilidad que tiene de elegir dichos límites, en términos de tiempo de activación como de gasto.

Del mismo modo, el usuario podrá elegir si desea que el servicio le sea activado de manera permanente o si prefiere activarlo cada vez que así lo requiera.

En todo caso, el usuario podrá modificar en cualquier momento a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, el límite de gasto de dicho servicio y el tiempo de activación, aun cuando el usuario haya activado el servicio de roaming internacional de manera permanente.

37.5. Desactivación del servicio. Proceder con la desactivación del servicio de Roaming Internacional, una vez vencido el tiempo de activación o el límite de gasto escogido por el usuario –lo que ocurra primero– sin que medie una nueva solicitud por parte del mismo para tal efecto. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá en cualquier momento y por cualquier mecanismo de atención al usuario solicitar que el servicio se desactive de manera inmediata.

37.6. Información durante el uso del servicio. Enviar al usuario, posterior a la activación del servicio de roaming internacional y en todo caso al momento del registro del abonado en la red visitada o redes visitadas, a través de mensaje corto de texto (SMS) gratuito, información respecto del precio máximo que se genera 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, aun cuando en este último caso no se efectúen consumos, si estos cargos aplican.

En el texto del SMS los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán informar al usuario el valor en pesos colombianos de:

a) Minuto de voz.

b) Mensajes cortos de texto (SMS) y Mensajes multimedia (MMS)

c) Megabyte o valor por día del plan de datos, cuando este último aplique (los precios han de ser presentados en Megabytes aunque se facture por Kilobytes).

- d) Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.
- e) Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.
- f) Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usuario.

Adicionalmente dicho mensaje contendrá la forma en que el usuario debe efectuar las marcaciones desde el país en el que se encuentra, hacia abonados fijos y móviles dentro y fuera del país, y el límite de consumo acorde con el plan contratado por el usuario.

37.7. Control de consumo general. Informar el límite de gasto en el servicio de roaming internacional para facilitar al usuario a gestionar el consumo asociado a dicho servicio, y enviarle alertas cuando el uso de este servicio llegue al ochenta por ciento (80%) del límite elegido por el usuario en la solicitud, sin perjuicio de que los proveedores puedan ofrecer planes ilimitados por día. Para tal fin, el proveedor enviará un mensaje corto de texto, SMS, con el siguiente contenido:

“Señor Usuario está llegando al límite de gasto en el servicio de roaming internacional”.

37.8. Control de consumo diario. Durante el tiempo de prestación del servicio de roaming internacional, el proveedor deberá diariamente enviar al usuario un mensaje corto de texto (SMS) en el cual le informe el consumo en pesos colombianos discriminado de voz y datos, y el saldo disponible cuando este aplique.

37.9. Información factura. Incluir en la factura del usuario que ha hecho uso del servicio de Roaming Internacional, de manera discriminada al menos la siguiente información:

- a) Fecha y hora del consumo;
- b) Servicio utilizado;
- c) Valor por unidad de consumo (minutos en caso de voz, mensajes y/o kilobytes);
- d) Unidades de consumo del servicio utilizado (minutos en caso de voz, mensajes y/o kilobytes);
- e) Valor generado por cada servicio utilizado incluyendo todos los costos e impuestos;
- f) Total por todos los servicios en pesos colombianos.

La obligación de que trata este artículo, deberá ser cumplida por los proveedores a partir del 1o de noviembre de 2013.

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

**ARTÍCULO 37.** 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. <Artículo compilado en el artículo 2.1.4.20 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.4.20 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

### CAPÍTULO III.

#### TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS –PQRS– Y MECANISMOS OBLIGATORIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO.



ARTÍCULO 39. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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 PQR que les presenten sus usuarios.

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQR, 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. <Parágrafo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 4295 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:> 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” al Código 85432, a través del cual manifieste su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá:

a) Al momento de recibir el SMS con la solicitud del usuario y máximo dentro de los cinco (5) minutos siguientes, enviar un mensaje corto de texto (SMS) de respuesta, a través del cual se confirme al usuario, que se ha recibido su solicitud de atención para presentar una queja, así: “<Nombre del proveedor> ha recibido su solicitud de atención, lo llamaremos a más tardar dentro del día calendario siguiente para conocer el detalle de su queja”.

La obligación de que trata este literal, deberá ser cumplida por los proveedores a partir del 1o de noviembre de 2013”.

b) A más tardar el día calendario siguiente de recibir el SMS con la palabra “QUEJA”, llamar al usuario para atender su solicitud, conocer el detalle de la queja, efectuar el registro de la queja e informar el Código Único Numérico (CUN) que le sea asignado. A partir de este momento empezará a contabilizarse el término dispuesto en el artículo [40](#) de la presente Resolución para responder dicha queja.

c) En caso que el usuario que solicita atención, luego de al menos tres (3) intentos, no responda la llamada del proveedor, realizados en intervalos de tiempo no menores a treinta (30) minutos, el proveedor deberá informar al usuario tal situación, a través del buzón de mensajes de voz o de mensajes de texto, y dará por cerrada la solicitud de atención del usuario.

#### Notas de Vigencia

- Parágrafo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 4295 de 2013, 'por la cual se modifican los artículos [11](#), [37](#), [39](#), [44](#) y [53](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.883 de 15 de agosto de 2013.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

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.

#### Notas de Vigencia



- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



ARTÍCULO 40. TÉRMINO PARA RESPONDER PQR. <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> 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 este 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

