

ARTÍCULO 41. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR. <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.3 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> Cuando se presentan PQR en forma verbal, basta con informar al proveedor el nombre completo del peticionario o recurrente, el número de identificación y el motivo de la PQR. El proveedor puede responder de la misma manera y debe suministrar al peticionario o recurrente una constancia de la presentación de la PQR.

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

En todo caso, los usuarios deberán presentar sus PQR en forma respetuosa, en consonancia con lo dispuesto en el principio previsto en el artículo [5o](#) de la presente resolución.

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

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

#### Notas de Vigencia

Tener en cuenta lo dispuesto en el artículo [113](#) de la presente resolución, sobre la fecha de aplicación de este artículo.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.3 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 42. PQR Y EL PAGO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.4 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 proveedores de servicios de comunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR.

Los proveedores no podrán suspender el servicio si existen PQR pendientes de respuesta, siempre que estas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas.

Lo anterior significa que si el usuario tiene alguna inconformidad con la facturación, este deberá pagar antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, las sumas que no sean objeto de su reclamación, de manera que el proveedor no proceda con la suspensión de los

servicios; no obstante, si el usuario no presenta la PQR dentro de la fecha de pago oportuno, este deberá pagar el monto total de la misma para que el proveedor no proceda con la suspensión de los servicios.

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.4 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 43. RECEPCIÓN DE LAS PQR. <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.5 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 proveedor en cuya red se origina la comunicación, debe recibir las PQR de sus usuarios, por causa de su servicio o del servicio que preste otro proveedor al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre estos.

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

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

Si el proveedor a quien le es trasladada la PQR considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a la falta de disponibilidad de los servicios del proveedor que origina la comunicación, o si estima insuficiente la verificación de que trata el inciso anterior, debe requerir a este último para que practique las pruebas a que haya lugar, en todo caso atendiendo el respectivo término de respuesta conforme lo indicado anteriormente.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.5 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 44. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.6 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> Los proveedores de servicios de comunicaciones deben disponer de oficinas físicas de atención al usuario para recibir, atender, tramitar y responder las PQR en todas las capitales de departamento en las cuales presten los servicios a su cargo. En su defecto, los proveedores pueden suscribir acuerdos con otros proveedores de servicios de comunicaciones que puedan brindar dicha atención.

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

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

PARÁGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo [5](#) de la Resolución 4295 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:> El presente artículo no aplica para servicios prestados bajo la modalidad de operación móvil virtual.

#### Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo [5](#) 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.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.6 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 45. OFICINAS VIRTUALES DE ATENCIÓN AL USUARIO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.7 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> Los proveedores de servicios de comunicaciones deben asegurar el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQR. Para tal efecto, deben disponer de oficinas virtuales de atención al usuario que permitan la presentación de PQR por parte de los usuarios, las cuales comprenderán las opciones tecnológicas de que trata el presente artículo, tales como la página Web del proveedor y al menos una opción en una página de red social. Lo anterior, de conformidad con las siguientes reglas.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deben disponer permanentemente de una opción para la presentación y trámite de PQR en su sitio Web y contar con la habilitación de, al menos, una opción para la presentación de PQR en una página de una red social. En ambos

casos, los proveedores darán respuesta oportuna a las PQR a través del correo electrónico suministrado al momento de la presentación de la PQR por parte del usuario, como dirección de notificación.

La red social deberá estar en idioma español y deberá ser la que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia, de acuerdo con la información que para el efecto el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones publique en el Informe Sectorial.

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

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

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

Por su parte, en las oficinas virtuales deberá advertirse en forma visible al peticionario o recurrente sobre la necesaria utilización del formato para la presentación de las PQR. La información registrada por parte de los usuarios en dicho formato no estará disponible al público, para que el proveedor pueda garantizar la confidencialidad y privacidad.

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

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.7 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 46. LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.8 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> Los proveedores de comunicaciones deben poner a disposición de los usuarios un número telefónico gratuito de atención al usuario, las veinticuatro (24) horas del día, durante los siete (7) días de la semana.

En cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el proveedor reciba, atienda, tramite y responda las PQR, así como para acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y ofertas y, en general, sobre todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio. La opción relacionada con las QUEJAS, en todo caso, debe ser la primera del menú.

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

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

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

**PARÁGRAFO.** Los proveedores deben mantener disponible para consulta por parte de los usuarios, en cualquier momento, grabaciones de las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, así como de las correspondientes respuestas dadas a sus PQR a través de la línea gratuita de atención al usuario, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de notificación de la respuesta definitiva de la PQR.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.8 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 47. RECURSOS.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.9 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> Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley [1341](#) de 2009, los recursos o manifestaciones de inconformidad respecto de las decisiones de las peticiones o quejas por parte de los proveedores, en relación con la negativa a celebrar el contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, se regirán por las siguientes reglas:

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

reposición.

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

Para tal fin, el proveedor deberá expresarle textualmente al usuario, lo siguiente: “Señor usuario, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

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

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

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

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

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

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.9 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 48. PQR TRASLADADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL. <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.10 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 proveedores deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQR que les sean trasladadas a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para tal fin por parte del Gobierno Nacional, incluidas las PQR presentadas a través de redes sociales o medios electrónicos, las cuales serán respondidas directamente a los usuarios en su calidad de peticionarios o recurrentes a través del mismo medio utilizado por estos, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.10 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 49. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.11 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> Sin perjuicio de lo previsto en la ley, las decisiones adoptadas por los proveedores de servicios de comunicaciones a las PQR formuladas por los usuarios, deben contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el proveedor para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya la decisión, los recursos que proceden contra la misma y la forma y plazo para su presentación.

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

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

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.11 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 50. FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LOS PROVEEDORES DE COMUNICACIONES.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.12 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> La notificación de las decisiones tomadas por los proveedores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de acuerdo con las normas previstas en el Código Contencioso Administrativo. Para el efecto, los proveedores podrán establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales deberán cumplir los requisitos que para tales efectos establezca la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC–.

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

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

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.12 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 51. REGISTRO DE PQR. <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.13 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 proveedores de servicios de comunicaciones deben llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio idóneo, un registro debidamente actualizado de las peticiones, quejas y recursos presentadas por los usuarios, en el cual se identifique de manera detallada, como mínimo, si se trata de una petición, queja o recurso, la causal o motivo de la petición, queja o recurso, el nombre del usuario, el número de identificación del usuario y su dirección de notificación, la fecha de presentación de la PQR, el Código Único Numérico –CUN– y la fecha de envío de la respuesta, cuando la misma no se haya adoptado de manera verbal, adjuntando, en todo caso, un resumen de la respuesta.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.13 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 52. DERECHO AL SEGUIMIENTO DE LAS PQR. <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.14 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> Los usuarios que hayan presentado peticiones, quejas o recursos, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las peticiones, quejas y recursos, utilizando para ello el Código Único Numérico –CUN– debidamente asignado e informado por los proveedores de servicios de comunicaciones al momento de la presentación de la PQR, el cual deberá mantenerse actualizado durante toda la actuación administrativa, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC–.

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

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

Igualmente, en los casos en que el usuario presente recurso de apelación de manera simultánea y subsidiaria al recurso de reposición, en la decisión que tome el proveedor respecto de dicho recurso, el proveedor deberá informar al usuario sobre el envío del expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, utilizando para ello el siguiente texto: “Señor usuario, el expediente de su petición, queja o recurso (según el caso que aplique), fue enviado en

fecha (xxx) a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el trámite del recurso de apelación, para lo cual dicha Entidad cuenta con quince (15) días hábiles para revisar, estudiar su caso y dar respuesta de fondo, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual el tiempo mencionado podrá ampliarse hasta por un término igual. Para consultar dicho trámite, por favor ingrese a través del siguiente enlace: xxxxxxxxx (página Web de la SIC) con el Código Único Numérico que le fue asignado a su PQR”.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.14 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 53. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.5.15 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> Los proveedores de servicios de comunicaciones deben definir y desarrollar acciones tendientes al mejoramiento continuo de la calidad en la atención al usuario. Para ello, deben establecer indicadores para evaluar permanentemente los procesos de atención al usuario y, especialmente, la calidad en la atención que suministran a los usuarios a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario.

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

53.1. Para la línea gratuita de atención al usuario de que trata el artículo [46](#) de la presente resolución:

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

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

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

53.2. Para las oficinas físicas de atención al usuario de que trata el artículo [44](#) de la presente

resolución:

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

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

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

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

54.4. <Numeral adicionado por el artículo [6](#) de la Resolución 4295 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:> Para la atención de SMS enviados al Código 85432 con la palabra “QUEJA” de los que trata el artículo 39 de la presente resolución, los proveedores de telefonía móvil deberán medir mensualmente los siguientes indicadores:

a) El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se estableció comunicación con el solicitante antes de finalizado el día calendario siguiente a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra “QUEJA”;

b) El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se envió el mensaje corto de texto (SMS) de respuesta antes de transcurridos cinco (5) minutos posteriores a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra “QUEJA”.

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por el artículo [6](#) 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 1o. La Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de sus competencias, propiciará los mecanismos de mejora de los procesos de atención al usuario, de conformidad con el análisis que realice tal Entidad sobre los indicadores de los procesos de atención establecidos en el presente artículo.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.5.15 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'.

## CAPÍTULO IV.

### FACTURACIÓN.



ARTÍCULO 54. FACTURACIÓN. <Artículo compilado en el artículo 2.1.6.1 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> Todos los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de acceso a Internet y demás cargos a que haya lugar.

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

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

En las facturas de los proveedores que prestan los servicios de telefonía fija deben incluir además, los montos correspondientes a los subsidios aplicados a los usuarios.

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

### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.6.1 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 55. INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA FACTURA. <Artículo compilado en el artículo 2.1.6.2 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> Además de la información antes mencionada, los proveedores de servicios de comunicaciones deben incluir en la factura los mecanismos de atención al usuario (oficinas de atención al usuario más cercana a la dirección a la cual se envía la factura, las líneas gratuitas de atención al usuario, la dirección de página Web

del proveedor y la dirección de la red social a través de la cual se pueden presentar las PQR). Esta información debe indicarse de manera diferenciada a la de los puntos de pago y venta de servicios.

En las facturas debe resaltarse, usando el mismo tamaño del carácter utilizado para informar el valor a pagar, una nota en la cual se indique que en caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación. Los proveedores deben garantizar que el pago mencionado pueda efectuarse de manera ágil, a través de los puntos de pago dispuestos para el efecto o a través de mecanismos similares a los que se disponen para el pago de las facturas que no son objeto de reclamación, sin que ello implique costo alguno para el usuario.

Adicionalmente, se debe resaltar el nombre, la dirección, correo electrónico y el teléfono de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC– como autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control de los servicios de comunicaciones. Para los servicios empaquetados, deberá indicarse la autoridad de control respectiva a cada uno de los servicios, incluso cuando estos sean objeto de control de autoridad distinta a la SIC.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.6.2 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 56. FACTURACIÓN DETALLADA. <Artículo compilado en el artículo 2.1.6.3 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 28 de la Resolución 3501 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de servicios de comunicaciones, deben detallar en la factura al usuario la siguiente información: Fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada.

Así mismo, los proveedores de servicios de telefonía fija que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.

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

En relación con las facturas de los usuarios corporativos, distintos a los señalados en el párrafo del artículo [1o.](#) de la presente resolución, los proveedores pueden entregar el detalle de la factura en medio magnético o mediante la opción de consulta en su página web. No obstante, si el usuario corporativo la solicita por medio físico, se generará a su cargo un costo más utilidad razonable.

La facturación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima y, en general, de venta de

contenidos, debe efectuarse de manera separada o separable a la factura del servicio de comunicaciones contratado. La factura no podrá incluir cobros por concepto de provisión de contenidos y aplicaciones que no hayan sido efectivamente prestados al usuario, o aquellos que no cuenten con consentimiento previo de este. El proveedor debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los cobros de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio contratado al pago de los servicios de tarifa con prima y en general de contenidos. En todo caso, en la factura se debe discriminar para cada llamada o servicio, la clase de servicio prestado, la fecha, la hora, el nombre del prestador del servicio de tarifa con prima, el número 90-XXXXXXXXX o el código corto utilizado, la duración de la llamada (cuando aplique) y el valor a pagar.

La información referida en el inciso anterior debe discriminarse cuando se facturen llamadas a números con estructura 1XY que impliquen un costo mayor a la tarifa local.

Al facturar servicios empaquetados, los proveedores de comunicaciones deben detallar los consumos de cada uno de los servicios de comunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a cada unidad consumida.

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

PARÁGRAFO 2o. <Parágrafo adicionado por el artículo 4 de la Resolución 4444 de 2014. Rige a partir del 26 de septiembre de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> En el evento en que el usuario adquiera el equipo terminal móvil a través de un Proveedor de Servicios de Comunicaciones con el cual contrate la prestación de los servicios, el valor a pagar por concepto del equipo terminal móvil debe establecerse en forma separada y discriminada, de manera que el usuario pueda identificar claramente entre los valores a pagar por concepto del equipo y los valores a pagar por concepto de la prestación de los servicios de comunicaciones móviles contratados. Los proveedores de servicios de comunicaciones móviles, deberán garantizar que frente a la falta de pago del equipo terminal móvil por parte del usuario, no procederá la suspensión de los servicios de comunicaciones contratados. Lo anterior, significa que el proveedor debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago del equipo de manera independiente al pago de la provisión de los servicios, sin que el pago del equipo afecte en manera alguna la prestación de los servicios.

#### Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo 4 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.

#### Jurisprudencia Vigencia

##### Consejo de Estado

- Demanda de nulidad contra este parágrafo. Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 11001-03-24-000-2016-00432-00. Niega medida cautelar de emergencia mediante Auto de 28/11/2019, Consejero Ponente Dr. Hernando Sánchez Sánchez.

PARÁGRAFO 3o. <Parágrafo adicionado por el artículo 5 de la Resolución 4930 de 2016. Rige a partir del 29 de octubre de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima en servicios de comunicaciones fijas y/o en televisión por suscripción, en su factura mensual el usuario encontrará la siguiente información: (i) el valor total del cargo por conexión, (ii) la suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión, (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la cláusula de permanencia mínima, (iv) el valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, teniendo en cuenta para ello la fecha de corte del periodo de facturación respectivo.

#### Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo 5 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 29 de octubre de 2016, según la modificación efectuada al artículo 8 por el artículo 1 de la Resolución 4961 de 2016.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.6.3 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 28 de la Resolución 3501 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.285 de 16 de diciembre de 2011.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

ARTÍCULO 56. Los proveedores de servicios de comunicaciones, deben detallar en la factura al usuario la siguiente información: Fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada.

Así mismo, los proveedores de servicios de telefonía fija que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.

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

En relación con las facturas de los usuarios corporativos, distintos a los señalados en el parágrafo del artículo [1](#)o de la presente resolución, los proveedores pueden entregar el detalle de la factura en medio magnético o mediante la opción de consulta en su página Web. No obstante, si el usuario corporativo la solicita por medio físico, se generará a su cargo un costo más utilidad razonable.

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

Al facturar servicios empaquetados, los proveedores de comunicaciones deben detallar los consumos de cada uno de los servicios de comunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a cada unidad consumida.

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



ARTÍCULO 57. MECANISMOS DE ENTREGA DE LA FACTURA. <Artículo compilado en el artículo 2.1.6.4 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 proveedores de servicios de comunicaciones deben ofrecer al usuario la alternativa de elegir el mecanismo a través del cual le entregarán la factura en las condiciones aquí señaladas, ya sea por medios físicos o electrónicos, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del usuario. Cuando se utilice la factura electrónica, lo cual es diferente a realizar la entrega por mecanismos electrónicos, deberán observarse las normas vigentes sobre la materia.

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.6.4 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 58. OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA. <Artículo compilado en el artículo 2.1.6.5 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> Todo usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo, por lo tanto los proveedores de servicios de comunicaciones



tienen la obligación de entregarla oportunamente en la dirección física o electrónica suministrada por el usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos del proveedor, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

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

Los proveedores están obligados a expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquel en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio, salvo que se presenten inconsistencias en la facturación, respecto de las cuales el proveedor deberá conservar evidencia probatoria, originadas por los diferentes tipos de solicitudes que pueden realizar los usuarios, caso en el cual el proveedor contará con un periodo de facturación adicional para facturar dichos consumos.

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.6.5 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 59. PAGO OPORTUNO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.6.6 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> Los usuarios están obligados a efectuar el pago oportuno de la factura, es decir, dentro del plazo señalado por el proveedor en la misma.

Cuando el usuario no recibe la factura, no se libera de su obligación de pagar, para lo cual podrá solicitar un duplicado que será suministrado por el proveedor de manera inmediata, o solicitar mediante la línea gratuita de atención al usuario los datos de su factura necesarios para efectuar el pago correspondiente, para cuyo efecto los proveedores deben implementar mecanismos tecnológicos que faciliten el pago de la factura en línea.

Así mismo, podrán implementar mecanismos que permitan el pago de la factura sin la presentación del recibo impreso, a través de medios tecnológicos u otros similares. El primer duplicado correspondiente a un período de facturación será entregado gratuitamente.

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

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.6.6 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 60. SUSPENSIÓN A PESAR DEL PAGO OPORTUNO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.6.7 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> Cuando habiéndose efectuado correctamente el pago oportuno de la factura, los proveedores de servicios de comunicaciones suspendan el servicio por falta de pago, deben proceder a compensar al usuario por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, de acuerdo con los términos señalados en el artículo [33](#) de la presente resolución.

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.6.7 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 61. INDEPENDENCIA DE COBROS. <Artículo compilado en el artículo 2.1.6.8 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> El proveedor que factura servicios prestados por uno o más proveedores interconectados a su red, debe exigir el pago total de la factura. El usuario puede solicitar al proveedor que factura, la separación de los cobros siempre que exista una reclamación sobre las sumas facturadas, a fin de poder cancelar independientemente las sumas no reclamadas.

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.6.8 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 62. CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS. <Artículo compilado en el artículo 2.1.6.9 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 cargos por los servicios suplementarios deben aparecer por separado en la facturación y su descripción debe seguir los mismos principios de información vigentes para los demás servicios de comunicaciones.

Hacen parte de los servicios suplementarios, entre otros, los de conferencia entre tres, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto, en consonancia con lo dispuesto en la definición establecida en el artículo 1.2 de la Resolución CRT 087 de 1997, y los de otros servicios de telecomunicaciones, según lo establecido por la UIT-T en las recomendaciones I.250 y G.8081.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.6.9 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 63. IMPROCEDENCIA DEL COBRO.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.6.10 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 proveedores de servicios de comunicaciones no podrán cobrar servicios no prestados, ni tarifas ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario, o previstos en las condiciones de los contratos.

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.6.10 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'.

## CAPÍTULO V.

### SUSPENSIÓN.



**ARTÍCULO 64. SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.7.1 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> Antes de la suspensión del servicio el usuario debe ser advertido sobre los posibles cobros a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean pagadas las sumas a que hubiere lugar, salvo cuando la causa dé lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del proveedor, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios.

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

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

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

PARÁGRAFO 1o. Cuando se haya presentado una reclamación o recurso antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas y la reclamación o recurso se encuentren pendientes de decisión, no se podrán suspender los servicios de comunicaciones.

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

PARÁGRAFO 3o. <Parágrafo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 3912 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando el usuario de servicios de telefonía móvil haga uso de un equipo terminal móvil cuyo número de identificación –IMEI– (por sus siglas en Inglés), se encuentre duplicado en la red de su proveedor, el proveedor respectivo procederá, a partir del 1o de octubre de 2012, con la suspensión de los servicios de telefonía móvil.

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

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

Notas de Vigencia

- Parágrafo adicionado por el artículo 3 de 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 parágrafo al artículo 17 de la Resolución CRC 3129 de 2011 y un parágrafo al artículo [64](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.550 de 11 de septiembre de 2012.

PARÁGRAFO 4o. <Parágrafo derogado por el artículo 25 de la Resolución 4986 de 2016, a partir del 1o. de agosto de 2016>

Notas de Vigencia

- Parágrafo derogado por el artículo 25 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.
- Parágrafo SUSPENDIDO hasta el 31 de julio de 2016 por el artículo 1 de 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 parágrafo 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.
- Parágrafo adicionado por el artículo 10 de 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 parágrafo 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.

#### Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 3947 de 2012:

PARÁGRAFO 4o. <Ver suspensión temporal en Notas de Vigencia> <Parágrafo adicionado por el artículo 10 de la Resolución 3947 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando el usuario de servicios de telefonía móvil bajo la modalidad de prepago no atienda de manera efectiva la solicitud del PRSTM para proceder con el registro de IMEI del equipo utilizado y adicionalmente el usuario realice un cambio de IMEI con respecto a la SIM utilizada, el proveedor respectivo, previa notificación del cambio de IMEI y luego de un plazo de quince (15) días en el cual no se cumpla con el registro de los datos asociados al nuevo equipo, procederá con la suspensión de los servicios de telefonía móvil.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.7.1 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 65. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.7.2 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> <Artículo modificado por el artículo [7](#) de la Resolución 4625 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> En cualquier momento, el usuario que celebró el contrato puede solicitar a los proveedores la suspensión temporal del servicio.

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

En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión

temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos.

Al cabo de tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud, el proveedor procederá a la suspensión del servicio, salvo que el usuario que celebró el contrato haya señalado en la misma una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual el proveedor deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión.

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

Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el usuario, los proveedores no podrán efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, salvo el costo por el restablecimiento del servicio, valor que deberá ser informado al solicitante al momento de la formulación de la solicitud.

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.7.2 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 modificado por el artículo [7](#) 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 65. En cualquier momento, el usuario que celebró el contrato puede solicitar a los proveedores la suspensión temporal del servicio.

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

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

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

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

Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el usuario, los proveedores no podrán efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, salvo el costo por el restablecimiento del servicio, valor que deberá ser informado al solicitante al momento de la formulación de la solicitud.

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

## CAPÍTULO VI.

### TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS.



ARTÍCULO 66. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.8.1 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 [8](#) de la Resolución 4625 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo [11](#) de la presente resolución, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.

El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha solicitud con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente.

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

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

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

PARÁGRAFO 1o. Los proveedores de comunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de terminación del contrato o interrupción de los servicios y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a dicha solicitud.

PARÁGRAFO 2o. Los contratos mantendrán y reconocerán el derecho del usuario que celebró el contrato a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.8.1 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 [8](#) 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 66. En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo [11](#) de la presente resolución, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.

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

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

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

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

PARÁGRAFO 1o. Los proveedores de comunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de terminación del contrato o interrupción de los servicios y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a dicha solicitud.

PARÁGRAFO 2o. Los contratos mantendrán y reconocerán el derecho del usuario que celebró el contrato a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.

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



ARTÍCULO 67. CANCELACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS O ADICIONALES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.8.2 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> Cuando el usuario que celebró el contrato requiera la cancelación de servicios suplementarios o

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

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

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.8.2 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'.

## CAPÍTULO VII.

### PRESTACIÓN DE SERVICIOS BAJO LA MODALIDAD DE PREPAGO.

ARTÍCULO 68. NÚMERO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS. <Artículo compilado en el artículo 2.1.9.1 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 comunicaciones que ofrezcan servicios con tarjetas prepago deben ofrecer las veinticuatro (24) horas del día durante los siete (7) días de la semana, una línea gratuita de atención al usuario bajo la modalidad de prepago, equivalente a la línea gratuita de atención que trata el artículo [46](#) de la presente resolución, cuyo número debe informarse de manera impresa y en forma visible en las tarjetas físicas o por el mismo medio en que se provean las tarjetas electrónicas. A dicha línea gratuita de atención podrá acceder el usuario desde teléfonos públicos.

En todo caso, el usuario podrá consultar a través de dicha línea gratuita de atención el valor de las tarifas por minuto prepago, los servicios que se brindan a través de la misma, las promociones vigentes y las instrucciones de uso, así como toda la información que estos requieran para efectos de presentar PQR, cuyo trámite en todo caso se registrará por las normas sobre la materia previstas por la presente resolución.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.9.1 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 69. INFORMACIÓN DE LAS TARJETAS Y/O RECARGAS PREPAGO.

<Artículo compilado en el artículo 2.1.9.2 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> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 4040 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo indicado en el artículo anterior, los proveedores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago deben:

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

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

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.9.2 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 modificado por el artículo 1 de 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. El artículo 5 establece el plazo de implementación.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

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

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

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

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



**ARTÍCULO 70. INFORMACIÓN DURANTE LA ACTIVACIÓN Y USO DE LA TARJETA Y/O RECARGA.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.9.3 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 2 de la Resolución 4040 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> En el momento que el usuario adquiera y active una tarjeta y/o recarga en la modalidad de prepago, el proveedor debe informarle claramente el saldo en dinero disponible y la vigencia del mismo, mediante un mensaje de voz y/o de texto gratuito.

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

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

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.9.3 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 2 de 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. El artículo 5 establece el plazo de implementación.

## Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

**ARTÍCULO 70. INFORMACIÓN DURANTE EL USO DE LA TARJETA.** Al momento de hacer uso de la tarjeta prepago el proveedor debe informar al usuario el saldo en dinero disponible y la vigencia de la tarjeta, mediante un mensaje de voz automático que se genere una vez efectuada la marcación.

Esta información debe suministrarse mediante el número de atención gratuito al usuario, cuando el usuario así la requiera.



**ARTÍCULO 71. RECEPCIÓN EN MODALIDAD DE PREPAGO.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.9.4 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 usuarios de servicios de comunicaciones bajo la modalidad de prepago, tienen derecho a recibir comunicaciones y a conservar su número de abonado. Luego de dos (2) meses en que el usuario no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago y no tenga saldos vigentes a su favor en estas últimas, el proveedor podrá disponer del número, siempre que medie previo aviso al usuario mediante cualquier medio, por lo menos con quince (15) días hábiles de anticipación a la fecha prevista para disponer del número. La comunicación que se genere para efectos del aviso, no implicará uso del servicio por parte del usuario.

## Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.9.4 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 72. VIGENCIA DE LAS TARJETAS Y/O RECARGAS PREPAGO.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.9.5 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> <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 4040 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago y/o recarga, deben informar

mediante un aviso claramente identificable por el usuario, antes de la compra de la tarjeta y/o recarga, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su activación y para el caso de las tarjetas físicas la fecha de expiración de las mismas.

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

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

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

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.9.5 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 modificado por el artículo 3 de 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. El artículo 5 establece el plazo de implementación.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

**ARTÍCULO 72. VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO.** Los proveedores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago, deben informar mediante un aviso claramente identificable por el usuario, antes de la compra de la tarjeta, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su primer uso y la fecha de expiración. En ningún caso, la fecha de expiración puede ser inferior a un (1) año contado a partir de su expedición.

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

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



**ARTÍCULO 73. TRANSFERENCIA DE SALDOS.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.9.6 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> <Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 4040 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores deben transferir los saldos no

consumidos por el usuario a una nueva tarjeta y/o recarga prepago que adquiera este a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario.

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

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

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.9.6 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 modificado por el artículo 4 de 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. El artículo 5 establece el plazo de implementación.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

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

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

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



ARTÍCULO 74. DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.9.7 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> Sin perjuicio del derecho a perseguir el cumplimiento de las obligaciones previamente pactadas, cuando medie solicitud del usuario que celebró el contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones deben proceder a la desactivación de las líneas activadas en la modalidad de prepago, en un término igual o menor al de la activación.

Los proveedores informarán a los usuarios sobre este derecho al momento de la adquisición del servicio.

PARÁGRAFO. Las solicitudes de desactivación de líneas en prepago, deben ser incluidas en el registro a que hace referencia el artículo [75](#) de la presente resolución.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.9.7 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 75. REGISTRO DE USUARIOS QUE CELEBRARON EL CONTRATO.

<Artículo compilado en el artículo 2.1.9.8 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> Los proveedores de servicios de comunicaciones que activen líneas o números de abonado para hacer uso de servicios en la modalidad de prepago, deben llevar un registro actualizado, en el cual se incluya, por lo menos, el nombre completo del usuario que celebró el contrato, su documento de identidad y el número de la línea. Dicho registro debe estar disponible para consulta de las autoridades públicas que lo requieran.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.9.8 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'.

## TÍTULO II.

### DISPOSICIONES ESPECIALES.

#### CAPÍTULO I.

##### SERVICIOS DE TELEFONÍA.



ARTÍCULO 76. TASACIÓN DE LLAMADAS. <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.1 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> Para todos los servicios de telefonía en los cuales se cobre por cada llamada, sólo se podrá empezar a tasar a partir del momento en que la llamada sea completada. Se entiende por llamada completada aquella que alcanza el número deseado y recibe señal de contestación de llamada. Lo anterior aplica tanto para llamadas en modalidad de prepago como de pospago.

Notas de Vigencia



- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.1 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 77. CORREO DE VOZ. <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.2 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 proveedores que presten servicios de correo de voz, deben informar al usuario que origina la llamada, que la misma está siendo atendida por un sistema de correo de voz e indicar el momento a partir del cual se inicia el cobro, para que aquel pueda decidir sobre el uso o no del sistema, antes que se inicie la tasación de la llamada. La duración de dicho mensaje no puede ser inferior a cinco (5) segundos. Así mismo, la duración de las instrucciones de operación del buzón, no puede exceder de diez (10) segundos.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.2 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 78. ACCESO A LOS SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA. <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.3 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 comunicaciones que presten servicios de telefonía, deben permitir de modo gratuito a sus usuarios la realización en todo momento de llamadas dirigidas a los números con estructura 1XY de que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, en todo momento, aun cuando el usuario haya incurrido en causal de suspensión del servicio y hasta la terminación del contrato.

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.3 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 79. DERECHO A CONSERVAR EL NÚMERO.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.4 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 usuarios de servicios de comunicaciones, tienen derecho a conservar el número de abonado que les ha sido asignado por el proveedor, durante la vigencia del contrato, y sólo puede cambiarse a solicitud del usuario que celebró el contrato, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración, o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio.

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

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

Cuando el usuario que celebró el contrato cambie de proveedor de comunicaciones, podrá solicitar al proveedor con el cual ha terminado el contrato, que informe mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado. Este servicio se prestará por el término convenido, a un costo más utilidad razonable que haya sido previamente informado al usuario que celebró el contrato, y previamente aceptado por este. Los proveedores de comunicaciones deben informar este derecho al usuario al momento de terminación del contrato.

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.4 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 80. LIBRE ELECCIÓN DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.5 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 de servicios de telefonía fija tienen derecho a acceder a cualquiera de los proveedores de servicios de larga distancia, y los usuarios de servicios de telefonía móvil tienen derecho a acceder a cualquiera de los proveedores de larga distancia internacional en condiciones iguales, a través de los sistemas de multiacceso y prescripción previstos por la regulación para el efecto.

En la operación de teléfonos públicos y de tarjetas de prepago no es obligatorio para los proveedores ofrecer a usuarios las facilidades de multiacceso y prescripción.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.5 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 81. BLOQUEO PARA SERVICIOS DE TARIFA CON PRIMA.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.6 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> Los proveedores de telefonía deben bloquear el acceso a los números de servicios que cobran tarifa con prima, sin costo adicional alguno, cuando medie solicitud del usuario.

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.6 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 82. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CÓDIGO SECRETO.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.7 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> Los proveedores que presten los servicios de telefonía fija deben suministrar a sus usuarios, sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto, con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el usuario, que causen algún cobro diferente al cobro de llamadas locales.

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

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.7 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 83. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.8 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> Los proveedores de los servicios de telefonía deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus usuarios, así como una lista de terminales disponibles en el mercado que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio.

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

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

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.8 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 84. OBLIGACIÓN DE ENVIAR NÚMERO NACIONAL SIGNIFICATIVO.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.9 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 proveedores de servicios de comunicaciones, deben enviar como parte de la señalización, el número nacional significativo de abonado de origen, con el fin de garantizar el servicio de identificación de llamadas a nivel nacional.

Si el usuario solicita el servicio de número privado y este es técnicamente factible, el proveedor deberá:

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

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.9 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'.



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

