

ARTÍCULO 85. IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS EN PREPAGO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.11 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> Quienes ofrezcan servicios de comunicaciones mediante la modalidad de prepago, deben disponer de los recursos de señalización necesarios, para efectos de enviar el número nacional significativo de abonado de origen a los proveedores que terminan la llamada.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.11 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 86. OBLIGATORIEDAD DE PRESTAR EL SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.12 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> Cuando sea técnicamente factible, los proveedores de los servicios de telefonía ofrecerán a sus usuarios el servicio de número privado, sin perjuicio de las obligaciones en materia de envío de número nacional significativo previstas en el artículo [84](#) de la presente resolución.

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.12 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 87. NÚMERO ÚNICO NACIONAL DE EMERGENCIAS. <Artículo derogado por el artículo 3.2 de la Resolución 4972 de 2016>

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 3.2 de la Resolución 4972 de 2016, 'por medio de la cual se definen reglas, lineamientos y obligaciones de los PRST frente al Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencias (SNTE) en Colombia', publicada en el Diario Oficial No. 49.907 de 17 de junio de 2016.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

ARTÍCULO 87. Se adopta como número único nacional de emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la presente resolución y lo previsto en el Decreto 25 de 2002, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

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



ARTÍCULO 88. CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS –CAE–. <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.13 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 CAE deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

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

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

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

a) Mediante el envío y recepción de mensajes cortos de texto –SMS– y/o multimedia –MMS– a través de terminales móviles y fijos;

b) Mediante el uso de terminales móviles y fijos que utilicen soluciones TTY o TDD;

c) Mediante el uso de salas de conversación o chats, video chats o correo electrónico.

Los proveedores de servicios de telefonía que comercialicen equipos terminales deberán brindar una oferta comercial de terminales con las características descritas en el literal b) a las personas con discapacidad auditiva o del habla que así lo soliciten, permitiendo de esta manera su acceso a los CAE.

88.4 <Numeral derogado por el artículo 3.2 de la Resolución 4972 de 2016>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 3.2 de la Resolución 4972 de 2016, 'por medio de la cual se definen reglas, lineamientos y obligaciones de los PRST frente al Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencias (SNTE) en Colombia', publicada en el Diario Oficial No. 49.907 de 17 de junio de 2016.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

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

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

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

- a) Los proveedores de servicios de telefonía fija con respecto a la ubicación de los usuarios que realizan llamadas a través de sus redes, deberán entregar a los CAE la base de datos de sus usuarios que contenga la dirección geográfica o nomenclatura vial asociada al número de abonado de dicha red. Esta información deberá ser actualizada cada seis (6) meses;
- b) Los proveedores de servicios de telefonía móvil, con respecto a la ubicación de los usuarios que realizan las llamadas por medio de sus redes, deberán entregar la ubicación geográfica de las estaciones bases –BTS– y el código único de cada BTS, de acuerdo al área de cobertura del servicio del CAE.

La ubicación de las estaciones bases BTS podrán ser entregadas de dos maneras: i) En formato de dirección geográfica o nomenclatura vial; o ii) En formato de coordenadas de localización (Latitud, Longitud) cumpliendo con el estándar internacional WGS84.

El código único de cada BTS de los proveedores de servicios de telefonía móvil se entregará exclusivamente con el fin de que cada vez que un usuario marque el número de emergencia, se pueda identificar el área geográfica de cobertura de la BTS desde la cual se genera la llamada de emergencia.

La información de ubicación de las estaciones bases (BTS) y el código único de cada BTS deberá ser actualizada cada seis (6) meses. La información entregada por parte de los proveedores móviles únicamente podrá ser utilizada para los fines previstos en el presente artículo y por ningún motivo se podrá entregar a terceros para propósitos diferentes.

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

- c) De acuerdo a la información descrita en los literales a) y b), los CAE deberán implementar mecanismos técnicos y operativos idóneos que permitan identificar la ubicación del origen de las llamadas a las líneas de emergencia.

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

88.6. Capacidad para operar de manera bilingüe. Así mismo, debe estar habilitado para la comunicación en la Lengua de Señas Colombiana (LSC) y en las lenguas y dialectos de los grupos étnicos en aquellos territorios comprendidos dentro del área de operación del CAE.

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

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

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

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.13 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 89. ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA. <Artículo derogado por el artículo 3.2 de la Resolución 4972 de 2016>

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 3.2 de la Resolución 4972 de 2016, 'por medio de la cual se definen reglas, lineamientos y obligaciones de los PRST frente al Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencias (SNTE) en Colombia', publicada en el Diario Oficial No. 49.907 de 17 de junio de 2016.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

ARTÍCULO 89. Los proveedores de servicios de comunicaciones que presten servicios de comunicaciones de voz y/o mensajes cortos de texto –SMS–, deben ofrecer a sus usuarios, desde cualquier terminal habilitado, incluyendo los teléfonos públicos y los teléfonos comunitarios, el acceso a los números de emergencia señalados en el artículo [87](#) de la presente resolución, de igual forma están obligados a:

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

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

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

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



ARTÍCULO 90. OFRECIMIENTO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.14 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 proveedores de servicios de telefonía fija están obligados a ofrecer la información de directorio a los usuarios a través de las siguientes opciones: (i) en su página Web, y (ii) consulta por operadora respecto de usuarios residenciales o personas naturales, cuyo único costo será el de la llamada local.

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

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.14 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'.

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



ARTÍCULO 91. INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.10.15 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 usuarios de servicios de telefonía fija tienen derecho a recibir información de directorio telefónico, a través de la cual puedan consultar el nombre del usuario, dirección y número telefónico, así como a que sus datos figuren en la misma de manera gratuita. Lo anterior, sin perjuicio, en todo caso, del respeto a las normas que

regulen la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad.

Para el efecto, los proveedores de telefonía fija deberán actualizar dicha información, al menos una vez al año, incluyendo en forma destacada los números de urgencia y/o emergencias, y la información sobre todos los números 1XY de que trata el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, números de información, números para atención de reclamaciones, prefijos de acceso a los proveedores de larga distancia, indicativos urbanos e internacionales y números telefónicos para presentar reclamaciones respecto de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, energía eléctrica y distribución de gas combustible.

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

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

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.10.15 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'.

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

## CAPÍTULO II.

### SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL.



#### ARTÍCULO 92. INFORMACIÓN PREVENTIVA SOBRE TERMINALES MÓVILES.

<Artículo compilado en el artículo 2.1.11.1 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> Toda persona que venda o distribuya terminales móviles, debe incluir dentro de la información impresa que se entrega al usuario, en hoja separada de color que resalte y con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, la siguiente información:

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

Recomendaciones de uso:

1. Utilice siempre que pueda dispositivos manos libres.
2. Evite utilizar el equipo mientras conduce un vehículo.
3. En caso que el teléfono sea utilizado por niños, ancianos, mujeres embarazadas y población inmunocomprometida, consulte a su médico y el manual del equipo.
4. Si usted utiliza algún dispositivo electrónico de uso médico, asegúrese que el mismo esté protegido contra las ondas de radiofrecuencia externas.
5. Apague su teléfono en lugares tales como: hospitales, centros de salud, aviones, estaciones de suministro de combustible, en presencia de gases explosivos y lugares donde se realizan explosiones.
6. Evite que terceros hagan uso de su teléfono para prevenir la implantación de dispositivos como programas espías (spyware) o identificadores ocultos, que atentan contra la seguridad de la información contenida en el mismo.
7. Utilice eficientemente los cargadores, baterías y demás elementos necesarios para el buen funcionamiento de su equipo, de manera que se minimice el impacto al medio ambiente el uso.
8. Haga uso de los procedimientos diseñados por la compañía para la recolección y disposición final de los equipos obsoletos y en desuso.

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

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.11.1 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 93. ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.11.2 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 16 de la Resolución 3128 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil no podrán activar equipos terminales móviles que hayan sido reportados como hurtados y/o extraviados o desactivados por fraude, ni prestar los servicios a su cargo, a través de la activación de equipos terminales que se encuentren bajo alguna de las circunstancias mencionadas.

Para el efecto, los proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil deberán mantener actualizada una base de datos operativa negativa de los equipos terminales que hayan sido

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

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

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

**PARÁGRAFO.** La obligación de compartir la base de datos operativa negativa de que trata el presente artículo, será aplicable a los proveedores que utilicen sistemas de acceso troncalizado –Trunking–, cuando los equipos terminales usados para la provisión de dichos servicios, puedan ser utilizados en las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.11.2 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 16 de la Resolución 3128 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.185 de 7 de septiembre de 2011.

#### Legislación Anterior



Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

ARTÍCULO 93. Los proveedores que presten los servicios de telefonía móvil, no pueden prestar los servicios a su cargo a través de la activación de equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados, hurtados o desactivados por fraude.

Para el efecto, dichos proveedores deben llevar una base de datos de los equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados, hurtados o desactivados por fraude, en la cual se indicará la identificación completa del terminal, la tecnología del mismo, los datos del usuario que celebró el contrato que originó el reporte y la fecha y hora en que se produjo el mismo.

Las bases de datos deben ser actualizadas y compartidas diariamente entre todos los proveedores de telefonía móvil, así como publicadas a través de la página web del proveedor.

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



ARTÍCULO 94. ÁREA DE CUBRIMIENTO. <Artículo compilado en el artículo 2.1.11.3 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 que presten los servicios de telefonía móvil deben hacer públicas las áreas geográficas en donde exista cubrimiento de los servicios a su cargo, mediante el uso de mapas interactivos a través de su página web, así mismo deben informarlas al usuario antes de la celebración del contrato de prestación de servicios.

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

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.11.3 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'.

CAPÍTULO III.

SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET.



ARTÍCULO 95. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET.

<Artículo compilado en el artículo 2.1.12.1 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 10 de la Resolución 3502 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos [11](#) y [13](#) de la presente resolución, y las demás disposiciones aplicables, los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan servicios de acceso a Internet, a través de redes fijas o móviles, deben incluir en el contrato las condiciones que rigen dicha prestación, para lo cual deberán cumplir las siguientes reglas:

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

- a) Condiciones del plan contratado.
- b) Las definiciones aplicables al servicio ofrecido, de acuerdo con lo definido en la regulación, haciendo referencia expresa a la condición de banda ancha, cuando aplique.
- c) La velocidad efectiva, en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP, a ser garantizada por el proveedor.
- d) Las tarifas de acceso conmutado a Internet.

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

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

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

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

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

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

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

95.3.4.1. Descripción.

95.3.4.2. Necesidad de su uso y a quien afecta.

95.3.4.3. Tipo de tráfico gestionado, en términos de servicio, aplicación, o protocolo.

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

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.12.1 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 10 de la Resolución 3502 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 95. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos [11](#) y [13](#) de la presente resolución, y las demás disposiciones aplicables, los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan servicios de acceso a Internet, a través de redes fijas o móviles, deben incluir en el contrato las condiciones que rigen dicha prestación, para lo cual deberán cumplir las siguientes reglas:

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

- a) Condiciones del plan contratado;
- b) Las definiciones aplicables al servicio ofrecido, de acuerdo con lo definido en la regulación, haciendo referencia expresa a la condición de banda ancha, cuando aplique;
- c) La velocidad efectiva, en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP, a ser garantizada por el proveedor;
- d) Las tarifas de acceso conmutado a Internet.

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

95.2. Los planes de acceso a Internet que sean publicitados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener algún tipo de restricción, salvo aquella asociada a la tecnología empleada. El usuario no deberá experimentar limitaciones y/o cambios en la capacidad de la conexión impuestas por el proveedor del servicio en virtud del uso que se dé a la misma.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de las condiciones ofrecidas en los planes publicitados

bajo la categoría de ilimitados, dará lugar a la terminación del contrato o a la compensación por la indisponibilidad del servicio a favor del usuario, en los términos establecidos en el artículo [33](#) de la presente resolución.



**ARTÍCULO 96. VELOCIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.12.2 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 usuarios de servicios de acceso a Internet, tienen derecho a acceder a mecanismos que les permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de velocidad ofrecidas al momento de la celebración del contrato.

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

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

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.12.2 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 97. CONDICIONES DE ACCESO A CONTENIDOS.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.12.3 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 acceso a Internet, deben atender las solicitudes que formule el usuario respecto al bloqueo del acceso a sitios web específicos que no puedan ser bloqueados directamente por el usuario.

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

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.12.3 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 98. MENSAJES ELECTRÓNICOS NO SOLICITADOS.** <Artículo compilado

**en el artículo 2.1.12.4 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 que administren cuentas de correo electrónico, deben establecer mecanismos que minimicen el tráfico de mensajes de correo electrónico no solicitados comúnmente conocidos como SPAM (por su sigla en inglés).

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.12.4 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'.

CAPÍTULO IV.

**MENSAJES CORTOS DE TEXTO –SMS– Y MENSAJES MULTIMEDIA –MMS– .**

ARTÍCULO 99. DERECHO AL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE MENSAJES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.13.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> Los usuarios de los servicios de comunicaciones a quienes se les ofrezca la capacidad de envío y recepción de mensajes cortos de texto –SMS– (por su sigla en inglés), tienen derecho a establecer comunicaciones de este tipo con usuarios de la misma red o de otras redes. Para tal efecto, todos los proveedores que ofrezcan mensajes cortos de texto –SMS– a sus usuarios deberán interconectarse y cursar este tipo de tráfico.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.13.1 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 100. INFORMACIÓN SOBRE LOS MENSAJES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.13.2 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 de servicios de comunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto –SMS– y/o mensajes multimedia –MMS–, deberán informarles de manera clara, las condiciones en las cuales se prestan dichas facilidades o aplicaciones, a través del contrato de prestación del servicio y de los mecanismos mencionados en el numeral 11.9 del artículo [11](#) de la presente resolución.

En el evento en que los mensajes cortos de texto –SMS–, y/o los mensajes multimedia –MMS–, no se encuentren incluidos en el plan ofrecido por el proveedor servicios de telecomunicaciones, o que su tarifa sea diferente a la originalmente informada, en la publicidad de promociones, concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros, deberá informarse en forma

clara y suficientemente destacada el valor de la tarifa a ser cobrada y la unidad por consumo, sin perjuicio de la información que debe ser suministrada por el proveedor según lo establecido en el inciso anterior.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.13.2 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 101. SOLICITUD DE SERVICIOS A TRAVÉS MENSAJES CORTOS DE TEXTO –SMS–. <Artículo compilado en el artículo 2.1.13.3 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 ofrezca a los usuarios la posibilidad de solicitar servicios a través de mensajes cortos de texto –SMS–, se debe permitir que la desactivación de tales servicios se pueda realizar de manera gratuita utilizando igualmente un mensaje corto de texto –SMS–.

Adicionalmente, los proveedores deben garantizar, que el usuario:

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.13.3 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 102. FACTURACIÓN DE MENSAJES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.13.4 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 mensajes cortos de texto –SMS–, se deben facturar a partir del momento de la confirmación de recibo en la plataforma de la red destinataria, asegurando que en el caso de no poder ser entregados con éxito, cada uno permanezca almacenado por lo menos veinticuatro (24) horas, período dentro del cual el proveedor de la red de destino deberá reintentar el envío del mismo.

Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan a sus usuarios la posibilidad de enviar o recibir mensajes cortos de texto –SMS–, deben facturar el consumo total de mensajes, indicando el valor unitario del mensaje, el número de mensajes cobrados en el período de

facturación, la suma total a pagar por concepto de los mensajes cursados en cada período de facturación y demás cargos a que haya lugar.

En el evento en que el usuario participe en concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros, mediante mensajes cortos de texto –SMS– y/o mensajes multimedia –MMS– con tarifas diferentes a las ofrecidas en el plan previamente aceptado por el mismo e informadas en los términos del artículo [103](#), los proveedores de servicios de comunicaciones deberán facturar dichos consumos de manera separada o separable a la factura del servicio de comunicaciones contratado.

Cuando el usuario autorice expresamente incluir su cobro en el texto de la factura del servicio de comunicaciones, el proveedor debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los dos servicios de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio de comunicaciones al pago de tales mensajes. En todo caso, en la factura se debe indicar detalladamente la clase de servicio prestado, el valor unitario del mensaje, el número de mensajes cobrados en el período de facturación y la suma total a pagar por concepto de los mensajes cursados en cada período de facturación.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.13.4 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 103. ENVÍO DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS) Y/O MENSAJES MULTIMEDIA (MMS) CON FINES COMERCIALES Y/O PUBLICITARIOS.** <Artículo compilado en el artículo 2.1.13.5 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 14 de la Resolución 4458 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> El envío de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o mensajes a través de USSD a los que hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas:

103.1. Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o mensajes a través de USSD, de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquellos usuarios mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aun cuando los mismos no tengan costo para el usuario.

El silencio del usuario en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes en ningún caso podrá entenderse como una solicitud o aceptación para su envío. Será responsabilidad del usuario que ha solicitado expresamente el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o de mensajes a través de USSD, de contenidos para adultos o pornográficos, el control y protección del acceso a los mismos por parte de menores de edad. Cuando el usuario solicite el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o de mensajes a través de USSD, de contenidos para adultos o pornográficos, el proveedor deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

103.2. Los usuarios tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o mensajes a través de USSD, con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los proveedores deberán proceder de forma inmediata.

103.3. Los usuarios podrán inscribir ante la CRC de forma gratuita su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos –RNE– con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto –SMS– y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios.

Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los proveedores de redes y servicios de comunicaciones deben poner a disposición de los usuarios con el objeto de evitar la recepción de mensajes cortos de texto –SMS– y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro será administrado por la CRC y deberá cumplir con las siguientes características:

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

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

103.3.3. Para el envío de mensajes cortos de texto –SMS– y/o mensajes multimedia –MMS– los proveedores de redes y servicios deberán confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de usuarios para esta clase de envíos con el mencionado registro y procederán a retirar los números telefónicos de los usuarios que se hayan inscrito.

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

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

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

103.4. En todo caso, la exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o de mensajes a través de USSD, con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de la base de datos para el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o de mensajes a través de USSD, relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los proveedores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el proveedor siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y este no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.



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

103.6. Los proveedores de servicios de comunicaciones únicamente podrán enviar mensajes a través de USSD en modo “push”, con fines comerciales y/o publicitarios a aquellos usuarios que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aun cuando los mismos no tengan costo para el usuario. El silencio del usuario en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes en ningún caso podrá entenderse como una solicitud o aceptación para su recepción.

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

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

PARÁGRAFO 3o. Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o mensajes a través de USSD, deberán consultar y obtener la autorización expresa del usuario respecto del uso de su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o de mensajes a través de USSD.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.13.5 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 14 de la Resolución 4458 de 2014, 'por la cual se modifican las Resoluciones CRC [3066](#), 3496, 3500 y 3501 de 2011, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.123 de 14 de abril de 2014.

#### Notas de Vigencia

- Inciso 1o. del numeral 103.3 modificado por el artículo 1 de la Resolución 4039 de 2012, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 3501 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.654 de 24 de diciembre de 2012.

- Inciso 1o. del numeral 103.3 modificado por el artículo 27 de la Resolución 3501 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.285 de 16 de diciembre de 2011.

#### Notas de Vigencia

- Numeral 103.3.3 modificado por el artículo 5 de la Resolución 4039 de 2012, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 3501 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.654 de 24 de diciembre de 2012.

- Numeral 103.3.3 modificado por el artículo 27 de la Resolución 3501 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.285 de 16 de diciembre de 2011.

#### Notas de Vigencia

- Numeral 10.3.5 modificado por el artículo 5 de la Resolución 4039 de 2012, 'por la cual se modifica la Resolución CRC 3501 de 2011', publicada en el Diario Oficial No. 48.654 de 24 de diciembre de 2012.

- Numeral 3.5 modificado por el artículo 27 de la Resolución 3501 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.285 de 16 de diciembre de 2011.

#### Legislación Anterior

Texto vigente antes de la modificación introducida por la Resolución 4458 de 2014:

ARTÍCULO 103. El envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, a los que hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas:

103.1. Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquellos usuarios mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aun cuando los mismos no tengan costo para el usuario.

El silencio del usuario en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes en ningún caso podrá entenderse como una solicitud o aceptación para su envío. Será responsabilidad del usuario que ha solicitado expresamente el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, de contenidos para adultos o pornográficos, el control y protección del acceso a los mismos por parte de menores de edad. Cuando el usuario solicite el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, de contenidos para adultos o pornográficos, el proveedor deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

103.2. Los usuarios tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del proveedores de redes y servicios de comunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los proveedores deberán proceder de forma inmediata.

103.3. <Inciso modificado por el artículo 5 de la Resolución 4039 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Los usuarios podrán inscribir ante la CRC de forma gratuita su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos –RNE– con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios.

Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los proveedores deben poner a disposición de los usuarios con el objeto de evitar la recepción de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro será administrado por la CRC y deberá cumplir con las siguientes características:

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

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

103.3.3. <Numeral modificado por el artículo 5 de la Resolución 4039 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Para el envío de mensajes cortos de texto –SMS– y/o mensajes multimedia –MMS–, los proveedores de redes y servicios deberán confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de usuarios para esta clase de envíos con el mencionado registro y procederán a retirar los números telefónicos de los usuarios que se hayan inscrito.

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

103.3.5. <Numeral modificado por el artículo 5 de la Resolución 4039 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Los usuarios podrán solicitar la exclusión de su número del RNE de forma gratuita. El número telefónico del usuario debe ser eliminado del RNE al día hábil siguiente, momento en el cual el usuario deberá recibir una confirmación al respecto.

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

103.4. En todo caso, la exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de la base de datos para el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los proveedores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el proveedor siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y este no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

103.5. La exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto, SMS, y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de servicios de mensajes comerciales y/o publicitarios previamente solicitados por el abonado, así como tampoco la de aquellos solicitados de

manera expresa e inequívoca con posterioridad al registro de su número en el RNE.

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

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

PARÁGRAFO 3o. Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, deberán consultar y obtener la autorización expresa del usuario respecto del uso de su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–.

Texto original con las modificaciones introducidas por la Resolución 3501 de 2011:

ARTÍCULO 103. El envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, a los que hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas:

103.1. Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquellos usuarios mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aun cuando los mismos no tengan costo para el usuario.

El silencio del usuario en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes en ningún caso podrá entenderse como una solicitud o aceptación para su envío. Será responsabilidad del usuario que ha solicitado expresamente el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, de contenidos para adultos o pornográficos, el control y protección del acceso a los mismos por parte de menores de edad. Cuando el usuario solicite el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, de contenidos para adultos o pornográficos, el proveedor deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

103.2. Los usuarios tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los proveedores deberán proceder de forma inmediata.

103.3 <Inciso modificado por el artículo 27 de la Resolución 3501 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Los usuarios podrán inscribir ante la CRC de forma gratuita su número de

abonado móvil en el Registro de Números Excluidos, -RNE, con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios, indicando si la prohibición incluye la totalidad de dichos mensajes o relacionando los códigos cortos que desea excluir.

Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los proveedores deben poner a disposición de los usuarios con el objeto de evitar la recepción de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro será administrado por la CRC y deberá cumplir con las siguientes características:

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

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

103.3.3 <Numeral modificado por el artículo 27 de la Resolución 3501 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Para el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, los proveedores de redes y servicios deberán confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de usuarios para esta clase de envíos con el mencionado registro y procederán a retirar los números telefónicos y evitar la recepción de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS desde los códigos cortos que los usuarios hayan inscrito.

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

103.3.5 <Numeral modificado por el artículo 27 de la Resolución 3501 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Los usuarios podrán modificar su inscripción y solicitar la exclusión de su número o de los códigos cortos indicados del RNE de forma gratuita. El número telefónico del usuario o los códigos cortos deben ser eliminados del RNE al día hábil siguiente, momento en el cual el usuario deberá recibir una confirmación al respecto.

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

103.4. En todo caso, la exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de la base de datos para el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los proveedores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el proveedor siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y este no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

103.5. La exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto, SMS, y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva

en manera alguna la exclusión de servicios de mensajes comerciales y/o publicitarios previamente solicitados por el abonado, así como tampoco la de aquellos solicitados de manera expresa e inequívoca con posterioridad al registro de su número en el RNE.

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

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

PARÁGRAFO 3o. Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, deberán consultar y obtener la autorización expresa del usuario respecto del uso de su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–.

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

ARTÍCULO 103. El envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, a los que hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas:

103.1. Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquellos usuarios mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aun cuando los mismos no tengan costo para el usuario.

El silencio del usuario en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes en ningún caso podrá entenderse como una solicitud o aceptación para su envío. Será responsabilidad del usuario que ha solicitado expresamente el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, de contenidos para adultos o pornográficos, el control y protección del acceso a los mismos por parte de menores de edad. Cuando el usuario solicite el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, de contenidos para adultos o pornográficos, el proveedor deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

103.2. Los usuarios tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del proveedores de redes y servicios de comunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los proveedores deberán proceder de forma inmediata.

103.3 Los usuarios podrán inscribir ante la CRC de forma gratuita su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos -RNE- con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios.

Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los proveedores deben poner a disposición de los usuarios con el objeto de evitar la recepción de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro será administrado por la CRC y deberá cumplir con las siguientes características:

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

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

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

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

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

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

103.4. En todo caso, la exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de la base de datos para el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los proveedores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el proveedor siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y este no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

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

PARÁGRAFO 1o. Los mensajes cortos de texto -SMS- y/o mensajes multimedia -MMS-,

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

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

PARÁGRAFO 3o. Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–, deberán consultar y obtener la autorización expresa del usuario respecto del uso de su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de mensajes cortos de texto –SMS–, y/o mensajes multimedia –MMS–.



ARTÍCULO 104. MENSAJES CORTOS DE TEXTO –SMS– ENVIADOS DESDE INTERNET. <Artículo compilado en el artículo 2.1.13.6 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 cargos por la transmisión de mensajes cortos de texto –SMS–, desde Internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, esto es, para el usuario de la línea móvil, a menos que el proveedor del servicio establezca una modalidad de cobro diferente. Sin embargo, en razón a que aquel no tiene control directo sobre su utilización, será necesaria su aceptación previa, para lo cual se entiende aceptado el envío de mensajes cortos de texto –SMS– cuando habiéndose efectuado por parte del proveedor de telefonía móvil la correspondiente consulta, por cualquier medio, el usuario haya manifestado, también por cualquier medio, su aceptación.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.13.6 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'.

TÍTULO III.

DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 105. EQUIPOS TERMINALES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.14.1 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 5 de la Resolución 4444 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de comunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los usuarios,



quienes deben utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria, de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Ningún proveedor de servicios de comunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por el proveedor o por un tercero específico.

Adicionalmente, los proveedores están obligados a activar de forma gratuita los equipos terminales de sus usuarios, independientemente de que estos hubieran sido adquiridos directamente a través del proveedor de servicios de comunicaciones móviles o de un tercero autorizado para la venta de dichos equipos.

Los proveedores de servicios de comunicaciones móviles no podrán exigir requisitos o condiciones adicionales a los establecidos dentro del proceso de homologación de equipos terminales móviles a cargo de la CRC, para que estos sean activados en sus redes, de manera tal que se le garantice al usuario la libertad de elegir y adquirir el terminal de su preferencia.

Así mismo, dichos proveedores deberán garantizar que los equipos terminales móviles que comercialicen directamente tengan habilitadas todas las funcionalidades con las que fueron diseñados de modo que no tengan ningún tipo de bloqueo o restricción para su funcionamiento en las diferentes redes móviles. Los proveedores de servicios de comunicaciones no pueden bloquear o restringir, en ningún caso, el uso de los equipos terminales móviles en redes distintas a las suyas.

PARÁGRAFO 1o. En cualquier momento los usuarios tienen derecho a solicitar a su proveedor de servicios de comunicaciones el desbloqueo de los equipos terminales móviles comercializados directamente por el proveedor. Dicha solicitud deberá ser atendida de forma inmediata y gratuita por parte los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin que medie ninguna clase de requisitos adicionales a la manifestación del usuario.

PARÁGRAFO 2o. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 256 de 1996, constituye un acto de competencia desleal pactar en los contratos de suministro de equipos terminales móviles cláusulas de exclusividad, cuando dichas cláusulas tengan por objeto o como efecto, restringir el acceso de los competidores al mercado, o monopolizar la distribución de equipos terminales móviles.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.14.1 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 5 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.

- Artículo modificado por el artículo 8 de la Resolución 3136 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.205 de 27 de septiembre de 2011.

#### Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 3136 de 2011:

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

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

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

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

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

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

tercero.

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

Los mecanismos técnicos intencionales que restrinjan en el tiempo la utilización del terminal en redes distintas a las del proveedor, sólo podrán mantenerse durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima pactada.

Dichas condiciones deben quedar de manera expresa en las cláusulas contractuales, así como las consecuencias derivadas de su aceptación. Una vez finalizado el término de permanencia mínima el proveedor está obligado a desbloquear el equipo del usuario, o a suministrarle la clave para tal fin, de manera gratuita y previa solicitud de aquel formulada por cualquier medio.

PARÁGRAFO. En el evento en que el usuario solicite la portación de su número, el proveedor donante debe desbloquear el equipo terminal, inclusive si se encuentra dentro del período de permanencia mínima. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación que haya surgido para el usuario de pagar las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.



ARTÍCULO 106. MANEJO DE EQUIPOS TERMINALES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.14.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> Toda persona que comercialice equipos terminales debe suministrar al momento de la venta, por cualquier medio, información sobre dichos equipos, las características y las restricciones de estos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

Toda solicitud presentada por un usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el proveedor a cualquier título, debe tramitarse en sede de empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen la materia, en especial, el Decreto-ley [3466](#) de 1982 o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Los usuarios deben abstenerse de alterar los equipos terminales que posean. Sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, la alteración del equipo podrá ser considerada por el proveedor como incumplimiento del contrato.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.14.2 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 107. REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.14.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el

artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015> Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan equipos terminales, deben tener una oferta suficiente e inmediata de estos a disposición de los usuarios para venta o reposición de equipos terminales.

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

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

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

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.14.3 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 108. REPORTE DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.14.4 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> Todos los proveedores de servicios de comunicaciones deben registrar en el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones –SIUST–, o en el sistema de información integral de que trata la Ley [1341](#) de 2009, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus usuarios.

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

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

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.14.4 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 109. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.14.5 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> En ningún evento y bajo ninguna circunstancia, los proveedores de servicios de comunicaciones pueden limitar la aplicación y/o cumplimiento de las disposiciones previstas en la presente resolución a las políticas internas del proveedor. Dichas políticas no serán oponibles a los usuarios, cuando los mismos ejerzan ante los proveedores los derechos aquí consagrados.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.14.5 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 110. OBLIGACIÓN DE DIVULGACIÓN DEL PRESENTE RÉGIMEN. <Artículo compilado en el artículo 2.1.14.6 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, una vez promulgado el presente régimen, deberán asegurar la divulgación del mismo a sus usuarios.

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

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

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

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.14.6 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 111. SANCIONES. <Artículo compilado en el artículo 2.1.14.7 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> El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de comunicaciones y acarreará las sanciones contempladas por la ley.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.14.7 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 112. ANEXOS. <**Artículo compilado en el artículo 2.1.14.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015**> <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 4671 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Hacen parte integral del presente régimen los siguientes anexos: **Anexo I**, denominado “condiciones para la determinación de la compensación por falta de disponibilidad de los servicios de comunicaciones”, **Anexo II**, denominado “formato para presentación de PQRS a través de las oficinas virtuales”, y **Anexo III**, denominado formato del contrato único de prestación de servicios móviles en modalidad pospago y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago.

#### Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo 2.1.14.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 4671 de 2015, 'por la cual se modifica el plazo para la adopción del formato del contrato único de prestación de servicios móviles y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago, establecidos por la Resolución CRC [4625](#) de 2014', publicada en el Diario Oficial No. 49.396 de 16 de enero de 2015.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

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



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

<Inciso modificado por el artículo 2 de la Resolución 3986 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1o de octubre de 2011, salvo aquellas obligaciones contempladas en los artículos [30](#), [32](#), [46](#), [53](#) y el párrafo del artículo [39](#) de la presente resolución, las cuales deberán cumplirse a más tardar el 1o de enero de 2012, y la obligación establecida en el artículo [108](#) de la presente resolución, la cual deberá cumplirse a más tardar el 1o de noviembre de 2011. Lo dispuesto en el artículo [41](#) de la presente resolución deberá cumplirse a más tardar a partir del 1o de mayo de 2013. Lo dispuesto en los artículos [90](#) y [91](#) del presente acto administrativo deberá cumplirse a más tardar para la edición del directorio telefónico del año 2013.

#### Notas de Vigencia

- Inciso modificado por el artículo 2 de la Resolución 3986 de 2012, 'por la cual se modifica el párrafo del artículo [42](#) de la Resolución número CRC 3038 de 2011 y el artículo [113](#) de la Resolución número CRC 3066 de 2011, en relación con los plazos para la aplicación del Código Único Numérico', publicada en el Diario Oficial No. 48.595 de 26 de octubre de 2012. <Modifica la fecha de entrada en vigencia del artículo 41>.
- Inciso modificado por el artículo 2 de la Resolución 3498 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.283 de 14 de diciembre de 2011. <Establece una nueva fecha para la aplicación del artículo [41](#)>

#### Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 3498 de 2011:

<Inciso modificado por el artículo 2 de la Resolución 3498 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1o de octubre de 2011, salvo aquellas obligaciones contempladas en los artículos 30, 32, 46, 53 y el parágrafo del artículo 39 de la presente resolución, las cuales deberán cumplirse a más tardar el 1° de enero de 2012, y la obligación establecida en el artículo 108 de la presente resolución, la cual deberá cumplirse a más tardar el 1° de noviembre de 2011. Lo dispuesto en el artículo 41 de la presente resolución deberá cumplirse a más tardar a partir del 1° de noviembre de 2012. Lo dispuesto en los artículos 90 y 91 del presente acto administrativo deberá cumplirse a más tardar para la edición del directorio telefónico del año 2013. <subraya el editor>

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

<INCISO 2> Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1o de octubre de 2011, salvo aquellas obligaciones contempladas en los artículos [30](#), [32](#), [41](#), [46](#), [53](#) y el parágrafo del artículo [39](#) de la presente resolución, las cuales deberán cumplirse a más tardar el 1o de enero de 2012, y la obligación establecida en el artículo [108](#) de la presente resolución, la cual deberá cumplirse a más tardar el 1o de noviembre de 2011. Lo dispuesto en los artículos [90](#) y [91](#) del presente acto administrativo deberá cumplirse a más tardar para la edición del directorio telefónico del año 2013.

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

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., 18 de mayo de 2011.

El Presidente,

DIEGO MOLANO VEGA.

El Director Ejecutivo,

CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ.

ANEXO I.

CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

<Anexo modificado por el artículo 8 de la Resolución 4296 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:>

1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE RED



### 1.1. Condiciones para la determinación de la compensación

Cuando se presente una falta de disponibilidad de red, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán aplicar las reglas de compensación de que trata el presente Anexo, de acuerdo con el numeral 33.1 del artículo [33](#) de la presente resolución, teniendo en cuenta para ello si la falta de disponibilidad del servicio se presentó por causas imputables al proveedor, así: (i) En redes unidireccionales, es decir, aquellas en las cuales la transferencia de información es posible en un sentido solamente –fijado previamente–, se aplicará la compensación ante el reporte de dicha falta por parte del usuario o en razón a la solicitud de compensación correspondiente; y (ii) en redes bidireccionales, es decir, aquellas en las que la transferencia de información puede efectuarse simultáneamente en los dos sentidos entre dos puntos, se aplicará la compensación de manera automática sin que medie la solicitud del usuario.

Para tal fin, los proveedores deberán aplicar las siguientes reglas:

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

El tiempo de duración de la falta de disponibilidad del servicio se contabilizará a partir del momento en que esta se presente y hasta el momento en que se restablece el servicio.

Para los usuarios bajo la modalidad de pospago, el proveedor deberá realizar la compensación dentro del siguiente periodo de facturación, posterior a la identificación de la falla. Para los usuarios bajo la modalidad de prepago, la compensación deberá efectuarse dentro de los treinta (30) días calendario, contados a partir de la identificación de la falla.

### 1.2. Determinación del valor de la compensación

El proveedor deberá proceder a la compensación por falta de disponibilidad de red, teniendo en cuenta para ello las siguientes reglas:

- a) Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la modalidad pospago, la compensación debe efectuarse, a través del descuento del doble del dinero, que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor por hora del

plan tarifario mensual al que está suscrito el usuario. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación, y para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula, así:

$$\text{Compensación} = 2 * \left( \frac{\text{VMpt}}{720} * \text{Hnd} \right)$$

Donde,

-- VMpt: Valor mensual del plan tarifario al que está suscrito el usuario al momento de la interrupción del servicio.

-- Hnd: Número de horas en que no estuvo disponible el servicio.

b) Cuando la prestación de los servicios esté sujeta a un plan bajo la modalidad de prepago, la compensación debe efectuarse, a través de la acreditación del doble de la capacidad de comunicación que resulte de multiplicar el número de horas en que no estuvo disponible el servicio por el valor promedio por hora del total de capacidades mensuales de comunicación adquiridas por el usuario en los tres (3) meses previos al momento en que ocurrió la falta de disponibilidad del servicio, para lo cual el proveedor deberá utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Compensación} = 2 * \left( \frac{\text{VPC}}{720} * \text{Hnd} \right)$$

Donde,

-- VPC: Valor promedio mensual de las capacidades de comunicación (unidades de consumo que el usuario puede disfrutar con ocasión de una determinada recarga) que fueron adquiridas en los tres (3) meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio. Si el servicio fue adquirido por el usuario, en un tiempo inferior a tres (3) meses antes de presentarse la interrupción del servicio, el VPC corresponderá al monto total de las recargas realizadas en los treinta (30) días previos.

-- Hnd: Número de horas en que no estuvo disponible el servicio.

## 2. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ A TRAVÉS DE REDES MÓVILES

### 2.1. Determinación del valor de la compensación

De acuerdo con lo previsto en el numeral 33.2 del artículo [33](#) de la presente Resolución, la compensación automática por deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de redes móviles deberá efectuarse de la siguiente forma:

2.1.1. Compensación Automática Individual: La compensación individual será el resultado de multiplicar la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes para cada usuario en particular, por el factor de compensación aplicable a cada proveedor:

$$\text{Compensación individual}_{[\text{Tiempo al aire}]} = [\text{ELC} * \text{Fc}]$$

Donde,

-- Compensación individual: Total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que

debe ser entregado por el proveedor de servicios de voz a un usuario en particular. El valor obtenido de la fórmula de compensación deberá aproximarse al número entero superior más cercano, de esta forma el valor solo deberá corresponder a un número entero de minutos o segundos y no a fracciones de estos.

-- ELC. (Eventos de llamadas caídas): Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario en el mes para cada uno de los usuarios de manera particular. Esto es, todas las llamadas que una vez asignado canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar.

-- Fc. (Factor de compensación): Es la ocupación promedio de canales de voz para cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles en cada mes, calculada como el tiempo total de ocupación de canales de voz, en minutos o segundos, según aplique, dividido entre los intentos de llamadas con asignación de canales de voz. Este factor no podrá ser inferior a uno. En los casos en que el resultado sea inferior a uno (1), deberá realizarse la aproximación correspondiente a uno (1).

2.1.2. Compensación Automática Promedio: La compensación promedio será el resultado de dividir la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes, entre el número de usuarios en cada red, multiplicado por el factor de compensación aplicable a cada proveedor. Para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Compensación promedio}_{[\text{tiempo al aire}]} = \left[ \frac{ELC}{CU} * Fc \right]$$

Donde,

-- Compensación promedio: Total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que debe ser entregado por el proveedor a cada uno de sus usuarios de servicios de voz. El valor resultado de la fórmula de compensación deberá aproximarse al número entero superior más cercano, de esta forma el valor solo deberá corresponder a un número entero de minutos o segundos y no a fracciones de estos.

-- ELC (Eventos de llamadas caídas): Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario en cada mes, esto es, todas las llamadas que una vez asignado canal de tráfico fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar.

-- Fc (Factor de compensación): Es la ocupación promedio de canales de voz para cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles en cada mes, calculada como el tiempo total de ocupación de canales de voz en minutos o segundos, según aplique, dividido entre los intentos de llamadas con asignación de canales de voz. Este factor no podrá ser inferior a uno (1). En los casos en que el resultado sea inferior a uno (1), deberá realizarse la aproximación correspondiente a uno (1).

-- CU (Cantidad de Usuarios): Total de usuarios que recibirán la compensación, debido a que registraron tráfico en la red durante el mes. En los casos en los cuales la red móvil soporte la provisión de servicios de Operación Móvil Virtual (OMV), se considerarán para el cálculo, tanto los usuarios del Operador Móvil de Red (OMR) como los usuarios del (los) OMV.

2.2. Condiciones de la compensación

Tanto para los usuarios en modalidad prepago como pospago, la compensación automática se efectuará a través de una recarga del tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) que resulte de aplicar las fórmulas anteriores. En todos los casos, la compensación deberá ser realizada a más tardar en los treinta (30) días calendario siguientes a la finalización de cada mes. Dicha compensación tendrá un término de vigencia de al menos sesenta (60) días calendario para los usuarios prepago, a partir de la fecha en que fue cargado el total de minutos o segundos a cada usuario, y para los usuarios pospago la vigencia corresponderá al siguiente ciclo de facturación completo.

El Mensaje Corto de Texto (SMS) que el proveedor envíe a sus usuarios, indicando el total de tiempo al aire (minutos o segundos, según aplique) entregado a cada uno de ellos de manera independiente por concepto de la compensación individual o promedio, según aplique, deberá ser enviado dentro del día calendario siguiente a la recarga de dicho tiempo al aire y deberá indicar de manera precisa el total del abono y la vigencia del mismo, así:

“Por regulación de la CRC, se compensan XX [min/seg], que podrán usarse dentro de(1) [los 60 días/ciclo de facturación] siguiente(s) a este mensaje”.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones responsables de la gestión de la red deberán facilitar, dentro de los diez (10) días calendario siguientes al mes objeto de observación, la información necesaria a cada uno de los Operadores Móviles Virtuales que se encuentren soportados en su red, a efectos de que estos últimos procedan a compensar a cada uno de sus usuarios.

#### Notas de Vigencia

- Anexo modificado por el artículo 8 de la Resolución 4296 de 2013, 'por la cual se establecen condiciones para la compensación automática a usuarios de servicios de comunicaciones y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.884 de 16 de agosto de 2013.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3066 de 2011:

##### ANEXO 1.

##### 1. Condiciones para la determinación de la compensación.

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

- i) Desconexión del servicio sin justa causa, por parte del proveedor, que no permita al usuario hacer uso del servicio por un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo periodo de facturación.
- ii) Bloqueo sin justa causa, por parte del proveedor, de la posibilidad de realizar llamadas por

un tiempo superior a siete (7) horas continuas o interrumpidas dentro de un mismo periodo de facturación.

iii) Falta de disponibilidad del servicio por fallas técnicas, en las que el restablecimiento del servicio haya sido superior a cuarenta y ocho (48) horas luego de detectarse la interrupción. Se exceptúan los eventos de fuerza mayor y caso fortuito.

iv) Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el proveedor, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio. La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas sobre el equipo terminal y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del proveedor.

v) Las demás causales previstas de manera expresa en los artículos 32, 94 y 95 de la presente resolución.

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

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

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

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

## 2. Determinación del valor de la compensación

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

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

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

Donde:

**VPF** Valor promedio de facturación del servicio de los últimos tres (3) periodos de facturación previos al periodo dentro del cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio.

**HND** Número de horas no disponibles.

**NTHP** Número total de horas del periodo de facturación.

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

Donde:

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

Donde:

**VPC** Valor promedio mensual de las capacidades de comunicación adquiridas en los tres (3) meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio.

**VC** Valor total de las capacidades de comunicación adquiridas en los tres (3) meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio.

## ANEXO II.

### FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQR A TRAVÉS DE OFICINAS VIRTUALES.

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

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

Nombre empresa a la que va dirigida la petición\*      Campo prediligenciado por el proveedor.  
Petición / Queja / Recurso\*      Lista de selección con las siguientes alternativas:  
– Petición  
– Queja  
– Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC–

Nombre del peticionario o recurrente\*

Apellidos del peticionario o recurrente\*

Tipo documento de identidad\*      Lista de selección con las siguientes alternativas:  
– Cédula de Ciudadanía  
– Cédula de Extranjería  
– NIT  
– Pasaporte

No. Documento de identidad\*

Dirección de notificación del peticionario o recurrente\*  
(Correo electrónico obligatorio)

Opcional número de teléfono de contacto del peticionario o recurrente

Objeto de la petición, solicitud o recurso\*

Hechos en que se fundamenta la petición, solicitud o recurso\*

Documentos anexos (pruebas que desee aportar el peticionario o recurrente)

\* Campos obligatorios de diligenciamiento.

ANEXO III.

### FORMATO DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO.

<Anexo adicionado por el artículo [9](#) de la Resolución 4625 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran en la obligación: i) de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Anexo, para la contratación de sus servicios por parte del usuario, que suscriba en modalidad pospago; y ii) de poner a disposición del usuario, que contrate en modalidad prepago, las condiciones generales para la prestación de estos servicios.

Asimismo, atendiendo a las distintas condiciones de prestación del servicio que puede elegir el usuario, es decir modalidad pospago o prepago, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deben incorporar dichas condiciones en el modelo de contrato o en las condiciones generales, según aplique. Únicamente podrán realizarse modificaciones a los

modelos de contrato y condiciones contenidos en el presente anexo, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, la información que debe contener el QR (Quick Response Code), así como el color del encabezado de cada módulo, en todo caso el contrato estará sujeto a aprobación previa por parte de la CRC, a solicitud de parte. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas en pospago, se deberá replicar el módulo de “Condiciones Comerciales” del contrato, las veces que sea necesario.

El modelo de contrato bajo la modalidad pospago tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Los espacios diligenciados por el proveedor y los textos que incluya, deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11. iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características de los modelos que se definen en el presente Anexo. Los archivos de los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación de servicio estarán disponibles para su descarga en la página web de esta Comisión [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)

El proveedor deberá mantener publicada la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:

a) Solicitud de copia física, a través de todos los mecanismos de atención definidos en la presente resolución;

b) Solicitud de copia física o electrónica, mediante un Mensaje Corto de Texto (SMS) enviado por el usuario al Código 85432. Para solicitar el contrato en medio físico, en el caso de clientes pospago, el usuario deberá enviar la palabra “contrato”, y en caso de requerir copia electrónica, deberá enviar la frase “contrato digital”. Para solicitar las condiciones generales del servicio prepago en medio físico, el usuario deberá enviar la palabra “condiciones”, y en caso de requerir copia electrónica, deberá enviar la frase “condiciones digital”. En caso que el proveedor no tenga registrada la información para el envío de la copia del contrato o las condiciones generales del servicio prepago en medio físico o electrónico, deberá contactar al usuario dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la recepción del mensaje de texto para recabar dicha información;

c) A través de consulta en la página web del proveedor, ingresando con su cuenta de usuario”.

1. Modelo 1. Contrato único de prestación de servicios móviles





**CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS MÓVILES POSPAGO**

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y \_\_\_\_\_, por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de \_\_\_\_\_ meses, contados a partir del momento de su activación.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial \*

**EL SERVICIO**

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija\*:

Telefonía móvil  Internet  Mensajes de texto (SMS)

Otros Servicios \_\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

**CONDICIONES COMERCIALES**

**Voz y SMS - Condiciones del Plan**

Descripción:	Valor:
Minuto o segundo adicional (Si aplica)	
SMS adicional (Si aplica)	

Internet móvil	Valor:
Capacidad máxima: ____ (MB)	
MB adicional (Si aplica)	

Servicios adicionales:	Valor:

**MENSUALIDAD TOTAL**

**SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)**

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país a donde viaje. Actívalo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y/o en el exterior por cualquier medio gratuito desde su equipo. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto gratuito con las tarifas que le aplican, además puede consultarlas en nuestros Medios de Atención. Cobraremos solamente cuando use el servicio de voz y SMS.

Para el servicio de datos puede decidir por cuánto tiempo lo activa y el límite de su gasto (tarifa fija o por demanda). Mientras lo use, le enviaremos un mensaje de texto gratuito informándole su consumo en datos. Si escoge datos por demanda, recibirá un mensaje de texto gratuito de alerta cuando haya consumido el 80% del límite escogido.

\* Espacio diligenciado por el usuario

**LÍNEA O NÚMERO DE USUARIO INTERNET**

NOMBRE

D. IDENTIDAD

E - MAIL

DIRECCIÓN

MUNICIPIO

**PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO**

- 1) Pagar por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento
- 2) suministrar información verdadera
- 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios
- 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil
- 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida
- 6) usar equipos homologados
- 7) abstenerse de usar equipos hurtados.

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos, la SIM o de los servicios

**CALIDAD Y COMPENSACIÓN**

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirá mes a mes, a través de un mensaje de texto gratuito, la información de los minutos o segundos que recibirá por las llamadas caídas. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: [www.operador.com/indicadoresdecalidad](http://www.operador.com/indicadoresdecalidad)

**ÚNICAS LIMITACIONES**

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a: [www.operador.com/coberturaycalidad](http://www.operador.com/coberturaycalidad)

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

**CESIÓN**

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

**MODIFICACIÓN**

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente.

**SUSPENSIÓN**

Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Una vez presente su solicitud tenemos 3 días hábiles para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos haya indicado otra fecha para esto.

**TERMINACIÓN**

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación, es decir, el día \_\_\_\_ de cada mes. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

## PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio.

Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CC/CE

## CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le presta el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Al código que le indique el proveedor, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones que ha contratado.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web:

<http://www.siest.gov.co/siest/mercado/solicitud.jsp>

## PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador al cual se desea cambiar. Él hará el trámite que se demora máximo 3 días.

## LARGA DISTANCIA MULTIACCESO Y PRESUSCRIPCIÓN

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique por el mecanismo de multiacceso (marcando el código de larga distancia del operador que elija) o por el de presuscripción, cuando tenga un acuerdo con determinado operador.

RECUERDE QUE TODO EQUIPO MÓVIL  
DEBE SER REGISTRADO CON  
SU OPERADOR

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días. Para presentar una queja puede enviar un SMS con la palabra "QUEJA" al número 85432.

2 Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

### Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

## ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

ENVÍE UN SMS GRATUITO CON LA PALABRA "CONTRATO"  
O "CONTRATO DIGITAL" PARA RECIBIR UNA COPIA  
FÍSICA O ELECTRÓNICA DE ESTE DOCUMENTO AL 85432

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

## 2. Modelo 2. Condiciones generales del servicio prepago.



## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO EN MODALIDAD PREPAGO

### EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) y/o internet en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberá hacer una recarga por la suma de dinero que desee consumir.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

### PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace [www.operador.com/precioprepago](http://www.operador.com/precioprepago) o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrará la siguiente información:

#### 1. TARIFAS

- A. Tarifa minuto a mismo operador
- B. Tarifa minuto a otro operador
- C. Tarifas elegidos
- D. Tarifa minuto a fijo nacional
- E. Tarifas larga distancia internacional
- F. SMS a mismo operador
- G. SMS a otro operador
- H. Tarifa de uso de internet (en megabyte = MB)

#### 2. SALDO

- A. Fecha de vencimiento de su recarga
- B. Cuánto dinero queda de su recarga

Envíe un SMS gratuito al **85432** con la palabra "PLAN" para recibir las condiciones comerciales de su plan y la palabra "CONDICIONES" o "CONDICIONES DIGITAL" para recibir copia de este documento en medio físico o electrónico.

### TRANSFERENCIA DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo **60 días**. Si durante la vigencia no consume todo el valor de su recarga, el saldo se sumará automáticamente a cualquier nueva recarga que haga dentro de los **30 días** siguientes.

Si no hace una recarga dentro de los **30 días** siguientes a que se venza su recarga, el saldo que no haya consumido se perderá, salvo que le hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

### ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer las áreas de cobertura y calidad entre a: [www.operador.com/coberturaycalidad](http://www.operador.com/coberturaycalidad)

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirá mes a mes, por mensaje de texto gratuito, la información de los minutos que serán sumados a su saldo por llamadas caídas.

### PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo, y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer este procedimiento acérquese al operador al cual se quiere cambiar. El operador hará el trámite que se demora máximo **3 días**.

### DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no haga uso del servicio (no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago o recargas y no tenga saldos vigentes), durante más de **2 meses**, podremos desactivar su línea y darle el número a otra persona, previo aviso de **15 días hábiles** de anticipación.

### PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) usar equipos homologados 7) abstenerse de usar equipos hurtados.

### SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming dependen del país a donde viaje. Los distintos planes de este servicio los encontrará en el siguiente enlace [www.operador.com/roaming](http://www.operador.com/roaming). Para activar su servicio de roaming internacional puede solicitarlo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención. Debe decidir por cuánto tiempo lo activa. El límite de su gasto en voz y datos será determinado por el valor de la recarga y el valor del minuto, segundo y MB. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto a su teléfono con las tarifas que le aplican. También puede consultarlas previamente a través de nuestros Medios de Atención. Mientras tenga el roaming activado, le enviaremos un mensaje de texto gratuito diariamente informándole su consumo y saldo disponible.

### TERMINACIÓN

Puede desactivar su línea cuando quiera haciendo su solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención.

### CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de su saldo. La empresa que le presta el servicio debe enviarle un SMS en el que le informe el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Al código que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones de ese código corto en particular.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: <http://www.siest.gov.co/siest/mercado/solicitud.jsp>

### CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días. Para presentar una queja puede enviar un SMS con la palabra "QUEJA" al número **85432**.
- 2 Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo **15 días hábiles**.
- 3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

#### Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

- 4 Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, pasemos su reclamo directamente a la SIC para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

- Anexo adicionado por el artículo [9](#) 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.

\* \* \*

1 “Por la cual se modifica la Resolución CRT [1732](#) de 2007”.

2 “Por la cual se modifica el artículo [111](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007”.

3 “Por la cual se deroga el Anexo 3 de la Resolución CRT 087 de 1997, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT [1732](#) de 2007”.

4 “Por la cual se expide el Régimen Unificado de Reporte de Información de los operadores de telecomunicaciones a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones”.

5 “Por la cual se modifica el artículo [65](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007”.

6 “Por la cual se modifican los artículos [8.4](#), [41](#) y [43](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007”.

7 “Por la cual se modifica el artículo [24](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007”.

8 “Por la cual se precisan algunas disposiciones regulatorias relativas al Reporte de Información de los actuales prestadores de servicios de TPBC y TMR”.

9 “Por lo cual se modifica el artículo [65](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007”.

10 “Por la cual se modifican los artículos [22](#) y [23](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007 y los artículos 1.8 y 2.4 de la Resolución CRT 1740 de 2007”.

11 “Por la cual se modifican los artículos [10](#), [78](#), [79](#) y [86](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo [85](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008”.

12 “Por la cual se modifican los artículos [70](#), [16](#), [44](#), [55](#), [75](#) y [81](#), se deroga el artículo [92](#), y se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 de 2007”.

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

