

RESOLUCION 5050 DE 2016

(noviembre 10)

Diario Oficial No. 50.064 de 21 de noviembre de 2016

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

<Esta versión no incluye las modificaciones introducidas por las Resoluciones 5031 de 2016 (a la Tabla 1) que entra a regir el 1o. de febrero de 2018; las resoluciones [5111](#), [5151](#), 5197, 5199 y [5282](#) de 2017 que entran a regir a partir del 1o. de enero de 2018; la resolución 5283 de 2017 (Art. 9) que entra a regir el 1o. de abril de 2018; y la resolución 5161 que entra a regir a partir del 1o. de enero de 2019>

"Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones"

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 5283 de 2017, 'por la cual se actualizan las condiciones de acceso, uso y remuneración de infraestructura pasiva establecidas en los Capítulos 10 y 11 del Título IV de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017.
- Modificada por la Resolución 5282 de 2017, 'por la cual se modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.448 de 15 de diciembre de 2017. Rege a partir del 1o. de enero de 2018.
- Modificada por la Resolución 5255 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo [8.2.2.1](#) de la Sección 2 del Capítulo 2 del Título VIII de la Resolución CRC 5050 de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.392 de 20 de octubre de 2017.
- Modificada por la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.362 de 20 de septiembre de 2017.
- Modificada por la Resolución 5210 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo [8.2.2.1](#) de la Sección 2 Capítulo 2 Título VIII de la Resolución número CRC 5050 de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.347 de 05 de septiembre de 2017.
- Modificada por la Resolución 5199 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo [12](#) de la Resolución CRC 5111 de 2017', publicada en el Diario Oficial No. 50.341 de 30 de agosto de 2017.
- Modificada por la Resolución 5198 de 2017, 'por la cual se modifica el Título IV, Capítulo 9, artículo [4.9.1.1](#) de la Resolución CRC 5050 del 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.341 de 30 de agosto de 2017.
- Resolución 5111 de 2017 modificada por la Resolución 5197 de 2017, 'por la cual se

modifican algunas disposiciones del nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.341 de 30 de agosto de 2017.

- Modificada por la Resolución 5178 de 2017, 'por la cual se modifican los numerales 2.7.3.11.3.7 y 2.7.3.12.4.1 del Capítulo 7 del Título II y el Anexo 2.6 del Título de Anexos de la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.311 de 31 de julio de 2011.

- Modificada por la Resolución 5165 de 2017, 'por la cual se modifica el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución número CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.280 de 30 de junio de 2017.

- Modificada por la Resolución 5164 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo [2.7.3.8](#) del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.279 de 29 de junio de 2017.

- Modificada por la Resolución 5162 de 2017, 'por la cual se modifica el plazo para la entrada en vigencia de lo dispuesto en la Tabla 1. “Normas Técnicas”, contenida en la Sección 1 del Capítulo 1 del Título VII de la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.270 de 20 de junio de 2017.

- Modificada por la Resolución 5161 de 2017, 'por la cual se establecen las definiciones y condiciones regulatorias de banda ancha en el país, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.270 de 20 de junio de 2017.

- Resolución 5079 de 2017 modificada por la Resolución 5159 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC [5079](#) de 2017 que modifica la Sección 2 del Capítulo 2 del título reportes de información de la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.266 de 16 de junio de 2017.

- Modificada por la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía, Internet y/o Televisión por Suscripción, se modifican los artículos [2.1.3.2](#), [2.1.10.3](#), y [2.1.10.5](#) del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución número CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.258 de 8 de junio de 2017.

- Modificada por la Resolución 5134 de 2017, 'por la cual se modifica el artículo [9.1.2.6](#) de la Resolución CRC número 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.217 de 27 de abril de 2017.

- Modificada por la Resolución 5132 de 2017, 'por la cual se modifica el numeral 2.7.3.12.3.2. del artículo [2.7.3.12](#) del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.216 de 26 de abril de 2017.

- Modificada por la Resolución [5111](#) de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de septiembre de 2017.

- Modificada por la Resolución 5108 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.156 de 23 de febrero de 2017.
- Modificada por la Resolución 5107 de 2017, 'por la cual se actualizan las condiciones generales para la provisión de la instalación esencial de Roaming Automático Nacional y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.156 de 23 de febrero de 2017.
- Modificada por la Resolución 5084 de 2017, 'por la cual se modifica el numeral 2.7.3.12.3.2. del artículo [2.7.3.12](#). del Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.114 de 12 de enero de 2017.
- Modificada por la Resolución [5079](#) de 2017, 'por la cual se modifica la SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.104 de 2 de enero de 2017.
- Modificada por la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.
- Modificada por la Resolución 5076 de 2016, 'por la cual se modifica el TÍTULO - REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, relacionado con el Reporte de Información Periódica por parte de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, los Operadores de Televisión y los Operadores de Servicios Postales, a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, y se dictan otras disposiciones"', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.
- Modificada por la Resolución 5068 de 2016, 'por la cual se modifica el plazo para la entrada en vigor de lo dispuesto en la Tabla 1. "Normas Técnicas", contenida en la Sección 1 del Capítulo 1 del Título VII de la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.094 de 21 de diciembre de 2016.
- Modificada por la Resolución 5066 de 2016, 'por la cual se modifican algunas disposiciones contenidas en el Capítulo 7 del Título II de la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.094 de 21 de diciembre de 2016.
- Modificada por la Resolución 5062 de 2016, 'por medio de la cual se modifica el plazo de implementación dispuesto en el artículo [4.14.3.1.1](#) del Capítulo 14 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.089 de 16 de diciembre de 2016.

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las que le confiere el numeral 3 del artículo [22](#) de la Ley [1341](#) de 2009, el Decreto [1078](#) de 2015, la Resolución CRC 4573 de 2014, y

CONSIDERANDO:

Que en ejercicio de las facultades legales previstas en la Ley [1341](#) de 2009, le corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, entre otras, la función de expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relativos a la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias entre los proveedores de redes y servicios de comunicaciones(1).

Que el artículo [12](#) del Decreto [2696](#) de 2004, el cual fue objeto de compilación por el Decreto [1078](#) de 2015(2), en su artículo [2.2.13.3.5](#), dispone la obligación de compilar la normatividad de carácter general por parte de las comisiones de regulación en los siguientes términos: "**Con el propósito de facilitar la consulta de la regulación vigente de carácter general**, sin que sea una codificación, las Comisiones compilarán, cada dos años, con numeración continua y divididas temáticamente, las resoluciones de carácter general que hayan sido expedidas. Se podrán establecer excepciones en esta compilación en el caso de resoluciones de carácter transitorio". (NFT).

Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones atendiendo a lo dispuesto en el artículo [12](#) del Decreto [2696](#) de 2004, el cual fue objeto de compilación por el Decreto [1078](#) de 2015(3), realizó la actividad de compilación normativa, actualizando de manera permanente la Resolución CRT [087](#) de 1997, la cual a la fecha se encuentra actualizada hasta la Resolución CRC 5031 de 2016 y publicada en la página web de la CRC(4)
<https://www.crcom.gov.co/es/pagina/normatividad>

Que en el año 2009, la Comisión comenzó a expedir cuerpos normativos independientes que no modificaban la Resolución CRC [087](#) de 1997; sin embargo y con el fin de continuar con la compilación normativa señalada en el artículo [12](#) del Decreto [2696](#) de 2004, compilado en el Decreto [1078](#) de 2015(5), procedió a publicar en la sección de normatividad de la página web de la entidad, el listado de las resoluciones de carácter general vigentes con la anotación de la última resolución que la modifica.

Que resulta de suma importancia para la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), que todas las resoluciones de carácter general puedan ser consultadas de forma tal que exista claridad sobre las modificaciones que se han surtido en cualquiera de sus artículos.

Que la Sesión de Comisión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones mediante Resolución CRC 4573 del 11 de agosto de 2014 delegó en el Director Ejecutivo de la CRC, previa aprobación del Comité de Comisionados, la "expedición de un cuerpo normativo que compile y actualice la totalidad de las resoluciones de carácter general vigentes, que ha expedido la CRC, haciendo, en caso de ser necesario, el respectivo análisis de derogatoria tácita y/o decaimiento de los actos administrativos, así como ordenar sistemáticamente las diferentes disposiciones y modificar su titulación en los casos que se requiera".

Que con respecto al alcance de la actividad compilatoria la Corte Constitucional, en diversas oportunidades ha manifestado que: "la compilación implica agrupar o recopilar en un solo texto, disposiciones jurídicas sobre un tema específico, sin variar en nada su naturaleza y contenido normativo. Esta tarea, no involucra en estricto sentido ejercicio de actividad legislativa"(6). En

consecuencia, la actividad de compilación, se limita a reunir normas, atendiendo a un criterio de selección y orden, sin que de manera alguna se modifique el ordenamiento jurídico.

Que la Corte Constitucional(7) ha manifestado que la actividad de compilación se limita a facilitar la consulta de las normas, por lo que dicha compilación tiene "entonces únicamente una finalidad sistemática, pero no derogan ni crean nuevas normas legales".

Que con el fin de organizar en un solo cuerpo normativo la regulación vigente en materia de comunicaciones, facilitando así el acceso y el entendimiento del texto para el público en general, esta Comisión considera necesario compilar las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones.

Que dado que todas las resoluciones de carácter general con sus respectivas modificaciones ya surtieron el proceso de discusión ante el sector, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto [1078](#) de 2015, el trabajo que se adelantó se enfocó exclusivamente en la agrupación de todas las resoluciones generales expedidas por la CRC que se encuentren vigentes, sin que ello implique modificación alguna, garantizando así la seguridad jurídica.

Que teniendo en cuenta la dinámica propia del sector de las comunicaciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones consideró necesario revisar integralmente el texto de la Resolución CRT [087](#) de 1997, análisis que tuvo en cuenta principalmente los siguientes aspectos: (i) revisión de las disposiciones que aún permanecen en dicha resolución y cuyo fundamento legal fue la Ley [142](#) de 1994, la cual según lo dispone el artículo [73](#) de la Ley [1341](#) de 2009, no son aplicables al sector TIC, (ii) se identificaron y analizaron aquellas disposiciones regulatorias en las que pudieron operar los fenómenos del decaimiento(8) o de la derogatoria tácita(9), y (iii) se revisaron aquellas disposiciones que podrían encontrarse en otros actos administrativos de carácter general expedidos por la CRC, entre éstas, las definiciones y otras disposiciones regulatorias.

Que de la revisión efectuada, se identificó que en el texto de los actos administrativos de carácter general objeto de compilación, se hace referencia a artículos de resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, cuya numeración se ve modificada con ocasión de la presente compilación, lo cual implica su ajuste, sin que ello comporte modificación al texto original.

Que luego de la revisión efectuada sobre la Resolución CRT [087](#) de 1997, y aun cuando el proyecto adelantado no comporta un proyecto regulatorio al que hace referencia el artículo [2.2.13.3.5](#). del Decreto [1078](#) de 2015, con el ánimo de contar con la retroalimentación de la industria y demás interesados, la Comisión de Regulación de Comunicaciones el 11 de septiembre de 2015 publicó en la página web de la entidad el documento que contenía el análisis e identificación de disposiciones regulatorias que han sido objeto de fenómenos jurídicos de derogatoria tácita, decaimiento o inaplicabilidad. En el mencionado análisis(10) se precisó que no se efectuaban propuestas, modificaciones o alteraciones de la regulación vigente. Los comentarios a este documento fueron recibidos hasta el 23 de octubre de 2015.

Que con el fin de salvaguardar la seguridad jurídica, garantizando que la información que se publica en relación con las resoluciones de carácter general sea la que se encuentra vigente, la Comisión efectuó la revisión de todas las resoluciones de carácter general expedidas a la fecha, organizadas con numeración continua y por temáticas, atendiendo lo dispuesto en la directiva presidencial No. OFI15-00042857/JMSC 110200.

Que en cumplimiento de la mencionada directiva se incluyó el nuevo sistema de numeración compuesto por Títulos divididos en Capítulos, que a su vez se dividen en Secciones que comprenden artículos. Por lo tanto, con el fin de garantizar la coherencia en el texto compilatorio, se actualizaron las referencias en el articulado.

Que así mismo, se trasladaron todas las definiciones vigentes de cada una de las resoluciones compiladas a un título exclusivo para las definiciones contenido en el Título I, y con el fin de facilitar el entendimiento, dichas definiciones fueron contextualizarlas dentro de cada tema, como por ejemplo, la inclusión definición de BDA para la portabilidad numérica y la definición de BDA para las reglas regulatorias para contribuir con la estrategia para combatir el hurto de terminales móviles.

Que posteriormente, se tomó de cada una de las resoluciones de carácter general su respectiva parte resolutive, las cuales fueron incluidas dentro de los títulos del nuevo cuerpo compilado, los cuales reflejan el escenario de la convergencia regulatoria.

Que en atención a la solicitud realizada por los diferentes agentes del sector, entre el 11 de diciembre de 2015 y el 29 de enero de 2016, se puso a consideración del sector el proyecto de resolución, el cual refleja la agrupación de las resoluciones de carácter general vigentes compiladas en una única resolución, organizadas con numeración continua y por temáticas, sin modificar su contenido; incluyendo el análisis e identificación de disposiciones regulatorias que han sido objeto de fenómenos jurídicos de la derogatoria tácita, el decaimiento o la inaplicabilidad, es decir no se han efectuado propuestas, modificaciones o alteraciones de la regulación vigente.

Que con el fin de conocer de primera mano los comentarios y necesidades de aclaración de los diferentes interesados a los documentos publicados dentro del proyecto de compilación normativa, se llevaron a cabo mesas de trabajo en el mes de marzo de 2016.

Que en atención a la solicitud realizada por los diferentes agentes del sector⁽¹¹⁾ en las mesas de trabajo llevadas a cabo en el mes de marzo de 2016 y luego de haber realizado las aclaraciones, ajustes pertinentes y las actualizaciones respectivas dentro del proyecto de Compilación Normativa, el 6 de mayo de 2016 se puso a consideración del sector por segunda vez el proyecto de resolución, contenido en once (11) títulos y el Título de Reportes de Información y Título de Anexos, otorgando como plazo para remitir comentarios hasta el 3 de junio de 2016.

Que una vez revisados los nuevos comentarios del sector, no se encontró necesario realizar ajustes a la última estructura de resolución propuesta por la CRC y por tanto se considera pertinente que la resolución compilada esté conformada por los siguientes títulos a saber: (i) definiciones, (ii) medidas para la protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones, (iii) Mercados relevantes, (iv) Acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones, (v) Régimen de calidad, (vi) Reglas para la gestión, uso, asignación de numeración, (vii) Homologación de equipos terminales, (viii) Condiciones para acceso a redes internas de telecomunicaciones, (ix) Separación contable, (x) Criterios de eficiencia sector TICs y medición de indicadores sectoriales, (xi) Excepciones de publicidad de los proyectos regulatorios, Título de reportes de información y Título de anexos.

Que teniendo en cuenta que el objetivo de la presente compilación es mantener actualizada la regulación vigente, facilitando su revisión, identificación y consulta, a partir de la expedición de la presente resolución, la regulación y las modificaciones a la misma, se realizarán sobre el texto

compilado, de tal manera que se garantice la constante y permanente actualización normativa. Por su parte, los proyectos regulatorios que se encuentran en curso, una vez sean expedidos se integrarán al texto de la resolución compilada.

Que los títulos de anexos y reportes de información, se encuentran debidamente compilados y organizados por temas en el TÍTULO ANEXOS y el TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN, sin que dichos títulos se encuentren identificados por un número. Lo anterior, debido a que la compilación hace referencia a éstos dentro del texto compilado.

Que los diferentes títulos señalados en la parte resolutive de la presente Resolución, serán cargados en la herramienta que para el efecto disponga la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Que una vez sometido el presente acto administrativo a consideración del Comité de Comisionados de la entidad fue aprobado mediante Acta No. 1053 del 12 de agosto de 2016.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. La compilación de las normas de carácter general expedidas por la CRC, quedará conformada por los siguientes títulos, los cuales se encuentran estructurados por temáticas y numeración y hacen parte integral del presente acto administrativo:

TÍTULO I

DEFINICIONES

TÍTULO II

MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

TÍTULO III

MERCADOS RELEVANTES

TÍTULO IV

ACCESO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES

TÍTULO V

RÉGIMEN DE CALIDAD

TÍTULO VI

REGLAS PARA LA GESTIÓN USO, ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN

TÍTULO VII

HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES

TÍTULO VIII

CONDICIONES PARA ACCESO A REDES INTERNAS DE TELECOMUNICACIONES

TÍTULO IX

SEPARACIÓN CONTABLE

TÍTULO X

CRITERIOS DE EFICIENCIA SECTOR TICS Y MEDICIÓN DE INDICADORES SECTORIALES

TÍTULO XI

EXCEPCIONES DE PUBLICIDAD DE LOS PROYECTOS REGULATORIOS

TÍTULO - REPORTES DE INFORMACIÓN

TÍTULO - ANEXOS

ARTÍCULO 2. VIGENCIA. La presente resolución entra a regir a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá D.C. a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

GERMÁN DARIO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo

NOTAS AL FINAL:

1. Artículo [22](#). Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
2. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
3. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
4. <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/normatividad>
5. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
6. Sentencia C-340 de 2006. M.P. Jaime Córdoba Triviño. Ver igualmente la sentencia C-582 de 2001. M.P. Jaime Araujo Rentería.
7. Sentencia C-839/08 y Sentencia C-508 de 1996.
8. Sentencia C-069/95: El decaimiento de un acto administrativo se produce cuando las disposiciones legales o reglamentarias que le sirven de sustento, desaparece del escenario jurídico.
9. Sentencia C-159/2004 Es expresa, cuando la ley dice expresamente que deroga la antigua. Y tácita, cuando la nueva ley contiene disposiciones que no pueden conciliarse con las de la ley

anterior.

10. Sobre la Resolución CRT [087](#) de 1997, dado que las demás normas de carácter general son revisadas permanentemente y se encuentran actualizadas en la página web en el link de compilación normativa.

11. Participaron Comcel, Telmex, Tigo-Une, Telefónica, Telebucaramanga, Metrotel, ETB, TV Azteca, Andesco, Asomóvil,

TÍTULO I.

DEFINICIONES

Notas de Vigencia

- Numeración que antecede a cada definición eliminada por el artículo 2 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.362 de 20 de septiembre de 2017.

ACCESO: La puesta a disposición por parte de un proveedor a otro proveedor, de recursos físicos y/o lógicos de su red para la provisión de servicios. El acceso implica el uso de las redes.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.1)

ACCESO PARA INFRAESTRUCTURA TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA: La puesta a disposición por parte de un proveedor de la infraestructura a un operador de televisión abierta radiodifundida de los recursos físicos y/o lógicos de su infraestructura para la provisión de servicios de televisión abierta. El acceso implica el uso de la infraestructura.

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

ACCESO A INTERNET: Disponibilidad de medios físicos que incluye todas las funcionalidades y recursos de red nacionales y/o internacionales necesarios para permitir a un usuario interconectarse a la red de Internet y aprovechar sus recursos y servicios.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 1)

ACCESO CONMUTADO: Forma de acceso a Internet en la cual la conexión entre el terminal de usuario y el equipo de acceso del proveedor que presta el acceso a Internet, se hace a través de la marcación sobre una línea telefónica de la red de telefonía conmutada.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 2)

ACCESO UNIVERSAL: Es el derecho que tienen todos los usuarios de TPBC a comunicarse con cualquier otro usuario de la red de telecomunicaciones del Estado y de cualquier otra red de telecomunicaciones en el exterior.

Para efectos de los Planes de Telefonía Social, Acceso Universal es la facilidad que tiene la población de acceder a servicios de telecomunicaciones a una distancia aceptable con respecto a los hogares. El significado de distancia aceptable dependerá de los medios de transporte disponibles al usuario para acceder al servicio de telecomunicaciones.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

ACTIVACIÓN EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Proceso de asociación dentro de las plataformas del PRSTM[1] entre el IMEI, el IMSI y el MSISDN que permite detectar que el usuario de un equipo terminal móvil inició actividad en la red o realizó un cambio de su equipo terminal móvil, y que el IMEI asociado al nuevo equipo terminal móvil no ha sido reportado como hurtado y/o extraviado.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

ACTIVIDADES PARA LA SEPARACIÓN CONTABLE EN SERVICIOS POSTALES: Conjunto de tareas elementales que consumen recursos, las cuales se caracterizan por ser realizadas por un individuo o grupo de individuos, dando lugar a un saber o hacer específico. Para tal efecto, emplean recursos físicos y/o humanos, y tienen carácter relativamente homogéneo desde el punto de vista de su comportamiento, costo y ejecución. Así mismo, permiten tener como resultado un producto o servicio determinado, y están dirigidas a satisfacer un cliente específico.

(Resolución CRC 3774 de 2012, artículo 2)

ACUERDO DE ACCESO: Es el negocio jurídico que establece los derechos y obligaciones de los proveedores con respecto al acceso y contempla las condiciones de carácter legal, técnico, comercial, operativo y económico que lo gobiernan.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.2)

ACUERDO DE ACCESO PARA INFRAESTRUCTURA DE TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA: Es el negocio jurídico que establece los derechos y obligaciones de los proveedores de la infraestructura y los operadores de televisión abierta radiodifundida, con respecto al acceso a la infraestructura y contempla las condiciones de carácter técnico, legal, económico, comercial y operativo que lo gobiernan.

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

ACUERDO DE INTERCONEXIÓN: Es el negocio jurídico que establece los derechos y obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones con respecto a la interconexión y contempla las condiciones de carácter legal, técnico, comercial, operativo y económico que lo gobiernan.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.3)

ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN EN EL SERVICIO DE

TELEVISIÓN RADIODIFUNDIDA DIGITAL TERRESTRE: Proceso que se ocupa de la planificación, del establecimiento de parámetros eficientes de asignación, uso y recuperación y de la verificación del uso eficiente de los recursos de identificación, con el fin de garantizar su disponibilidad en todo momento y su uso adecuado por parte de los asignatarios.

(Resolución CRC 4599 de 2014, artículo 4, numeral 1)

ADMINISTRADOR DEL RECURSO DE NUMERACIÓN: Es la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS (ABD) PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Persona jurídica que tiene a su cargo la administración, gestión e integridad de la Base de Datos Administrativa, la mediación de los cambios de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones y la coordinación de la sincronía de la actualización de las Bases de Datos Operativas involucradas en la Portabilidad Numérica.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.1)

ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS (ABD) PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Persona jurídica encargada de la Administración de la BDA en la cual se almacena la información asociada a equipos terminales móviles.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

ALI (AUTOMATIC LOCATION IDENTIFICATION) PARA EL SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS: Mecanismo mediante el cual se ubica el terminal desde el cual se realiza una llamada telefónica y permite su ubicación o posicionamiento geográfico.

(Resolución CRC [4972](#) de 2016, artículo [1.3](#))

ALL CALL QUERY (ACQ) EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Esquema de enrutamiento en el que, previo al establecimiento de una comunicación, el proveedor que origina la misma debe consultar una base de datos operativa y obtener información que le permita enrutarla al proveedor destinatario.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.2)

ÁMBITO DE PRODUCTO (MERCADO DE PRODUCTO): Comprende todos los productos o servicios que puedan ser considerados por los usuarios como sustitutos, dadas sus características, precios y usos.

(Resolución CRC 2058 de 2009, artículo 4)

ÁMBITO GEOGRÁFICO DEL MERCADO (MERCADO GEOGRÁFICO): Comprende las áreas geográficas del Mercado Relevante.

(Resolución CRC 2058 de 2009, artículo 4)

ÁMBITO LOCAL PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y SERVICIOS POSTALES DE PAGO QUE PRESTEN EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES: La entrega del objeto postal se realiza en el mismo municipio o dentro del área

metropolitana en la cual fue admitido dicho objeto por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [2](#), numeral 2.1)

ÁMBITO NACIONAL PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y SERVICIOS POSTALES DE PAGO QUE PRESTEN EL SERVICIO DE GIROS

NACIONALES: La entrega del objeto postal se realiza en municipio o en el área metropolitana diferente a aquélla en la cual fue admitido dicho objeto por el operador postal o según las políticas comerciales y operativas establecidas por cada operador postal.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [2](#), numeral 2.2)

ÁMBITO INTERNACIONAL SALIENTE PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y SERVICIOS POSTALES DE PAGO QUE PRESTEN EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES: Es la admisión del objeto postal en Colombia para ser entregado en el extranjero.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [2](#), numeral 2.3)

ÁMBITO INTERNACIONAL ENTRANTE PARA LOS SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA Y SERVICIOS POSTALES DE PAGO QUE PRESTEN EL SERVICIO DE GIROS NACIONALES: Objeto postal admitido en el extranjero para ser entregado en Colombia.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [2](#), numeral 2.4)

ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN: Autorización que otorga el Administrador del recurso de numeración para que un proveedor de telecomunicaciones, que cumple los requisitos necesarios en los términos establecidos en el **CAPÍTULO 1** del **TÍTULO VI**, utilice recursos de numeración con propósitos determinados en condiciones especificadas. La asignación de dichos recursos confiere exclusivamente el derecho de uso, no otorga derecho de propiedad sobre los mismos, ni tendrá costo alguno para los proveedores asignatarios.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

AUTENTICACIÓN EN EL RÉGIMEN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: Proceso destinado a permitir al sistema asegurar la identificación de una parte.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 8)

AUTORIZACIÓN EN EL RÉGIMEN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: Atribución de derechos o concesión de permisos para realizar determinadas actividades y su relación con determinados procesos, entidades, personas jurídicas o naturales.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 9)

BANDA ANCHA: <Definición modificado a partir del 1o. de enero de 2019 por el artículo 1 de la Resolución 5161 de 2017. El texto vigente es el siguiente:> Es la capacidad de transmisión cuyo ancho de banda es suficiente para permitir, de manera combinada, la provisión de voz,

datos y video, ya sea de manera alámbrica o inalámbrica. Para efectos de la comercialización, debe tenerse en cuenta que una conexión será considerada de -Banda Ancha- sólo si las velocidades efectivas de acceso cumplen los siguientes valores mínimos:

Sentido de la conexión	Velocidad Efectiva Mínima
ISP hacia usuario o “Downstream”	1024 Kbps
Usuario hacia ISP o “Upstream”	512 Kbps

En el caso de los accesos satelitales la relación Downstream/Upstream es de 1024Kbps/256Kbps.

Las velocidades efectivas asociadas a la definición de Banda Ancha podrán ser revisadas y actualizadas cuando la Comisión lo considere apropiado.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 4)

BANDA ANGOSTA: Es la capacidad de transmisión cuya Velocidad Efectiva Mínima es inferior a la establecida en la definición de Banda Ancha.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 5)

BASE DE DATOS ADMINISTRATIVA (BDA) PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Base de datos para el control de equipos terminales administrada por el ABD.

BASE DE DATOS ADMINISTRATIVA (BDA) PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Base de datos administrada por el ABD, que contiene como mínimo la información necesaria para el enrutamiento de comunicaciones hacia números portados, y que se actualiza de conformidad con el Proceso de Portación.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.3)

BASE DE DATOS OPERATIVA (BDO) PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Base de datos para el control de equipos terminales administrada por el PRSTM.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

BASE DE DATOS OPERATIVA (BDO) PARA LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Base de datos administrada por un determinado Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, que contiene la información necesaria para el enrutamiento de las comunicaciones hacia números portados, la cual es obtenida y actualizada desde la BDA.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.4)

BASES DE DATOS PARA LOS USUARIOS DE LOS OPERADORES POSTALES: Conjunto de datos personales de los usuarios de los operadores postales, almacenados sistemáticamente para su posterior uso. La información que en ellas se contiene debe manejarse confidencialmente por parte de los operadores de los servicios postales, tal como lo dispone la Ley [1266](#) de 2008 y las normas que la modifiquen o sustituyan, y solamente podrá ser requerida por autoridad judicial.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [3](#))

BDA O BDO NEGATIVA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Base de datos que almacena la relación de los IMEI y demás información necesaria de todos los equipos

terminales móviles que han sido reportados como hurtados y/o extraviados tanto en Colombia como en el exterior y que, por lo tanto, están inhabilitados para operar en las redes de telecomunicaciones móviles del país.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

BDA O BDO POSITIVA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Base de datos que almacena la relación de los IMEI de los equipos terminales móviles ingresados, fabricados o ensamblados legalmente en el país. Cada IMEI registrado en esta base de datos deberá estar asociado con la información del propietario del equipo terminal móvil o del propietario autorizado por éste. En todo caso, ningún IMEI podrá estar asociado a más de un número de identificación.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

BLOQUE DE NUMERACIÓN: Es un conjunto de hasta mil números consecutivos.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

CALIDAD DE SERVICIO (QOS): El efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción del servicio por parte de un usuario.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 6)

CALL BACK: Es el procedimiento de inversión intencional de llamadas que se inician en el territorio nacional mediante una señal de llamada incompleta, o una llamada completada mediante la cual el llamador transmite un código para iniciar una llamada de regreso, o cualquier otro medio para obtener sistemáticamente una señal de tono en el extranjero o acceso a una red pública fuera del territorio nacional para poder realizar una comunicación de larga distancia internacional que se registra como originada en el extranjero y terminada en el territorio nacional. El "Call-Back" se realiza fundamentalmente para que el cargo de las llamadas suceda fuera del territorio nacional. No se consideran llamadas de "Call-Back" las que involucran acuerdos entre operadores de TPBCLDI legalmente establecidos y conectantes internacionales.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

CANAL RADIOELÉCTRICO EN EL SERVICIO DE TELEVISIÓN RADIODIFUNDIDA DIGITAL TERRESTRE: Parte del espectro de frecuencias atribuido para la transmisión de señales de televisión radiodifundida desde una estación terrestre, y que queda definido por la frecuencia central y el ancho de banda. En Colombia el ancho de banda de los canales radioeléctricos utilizados para televisión abierta radiodifundida es 6 MHz. Se puede llamar también frecuencia radioeléctrica.

(Resolución CRC 4599 de 2014, artículo 4, numeral 2)

CARGO BÁSICO: Valor fijo mensual a pagar por los usuarios suscritos a un plan tarifario, el cual variará según las características de los planes tarifarios diseñados por cada operador.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

CARGO DE ACCESO Y USO DE LAS REDES: Es el peaje pagado a los operadores, por parte de otros operadores, por concepto de la utilización de sus redes, medido en términos de unidades

de tiempo o cualquier otro concepto que resulte apropiado para tal efecto.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

CARGO POR CONEXIÓN: Valor que incluye únicamente los costos asociados a la conexión de los servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión e instalación del servicio.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#), modificada por la Resolución CRC [4930](#) de 2016) -

CDR (CHARGING DATA RECORDS): Formato de recolección de información acerca de eventos, tales como tiempo de establecimiento de una llamada, duración de la llamada, cantidad de datos transferidos, identificación del abonado llamante, etc.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

CENTRAL DE COMUNICACIONES (CENTRAL): Elemento de red a través del cual se llevan a cabo funciones de control, señalización, codificación, conmutación, distribución, transporte, tasación, autenticación de números de origen y destino, enrutamiento, puenteo y otras que se requieren para iniciar, mantener y finalizar comunicaciones entre equipos terminales conectados a una o más redes. Según la evolución tecnológica, las funciones anteriormente citadas pueden ser desempeñadas por diferentes elementos de la red.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 10)

CIBERESPACIO: Es el ambiente tanto físico como virtual compuesto por computadores, sistemas computacionales, programas computacionales (software), redes de telecomunicaciones, datos e información que es utilizado para la interacción entre usuarios.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 11)

CIBERSEGURIDAD: El conjunto de herramientas, políticas, conceptos de seguridad, salvaguardas de seguridad, directrices, métodos de gestión de riesgos, acciones, formación, prácticas idóneas, seguros y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de la organización y los usuarios en el ciberentorno. La ciberseguridad garantiza que se alcancen y mantengan las propiedades de seguridad de los activos de la organización y los usuarios contra los riesgos de seguridad correspondientes en el ciberentorno.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 12)

CLASE DE NUMERACIÓN: Se refiere al servicio o red y ámbito geográfico o no geográfico específicos para los cuales el Administrador del recurso de numeración asigna un bloque de numeración.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, por medio de la cual el usuario

que celebra el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en ningún caso se constituirán en multas o sanciones. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año y no podrá renovarse ni prorrogarse.

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo [9](#). Modificada por la Resolución CRC [4930](#) de 2016)

CLÁUSULA DE PRÓRROGA AUTOMÁTICA PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: Es la estipulación contractual en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual, en iguales condiciones a las convenidas entre las partes, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con antelación su interés de no renovar el contrato.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

CÓDIGO CORTO: Tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío y/o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD).

(Resolución CRC [3501](#) de 2011, artículo [3](#), numeral 3.1)

CÓDIGO DE OPERADOR DE TPBLCD: Identificador numérico asignado a los operadores del servicio de TPBLCD, para permitir el acceso de sus usuarios a través del sistema de multiacceso.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

CÓDIGO DE RED: Cifra o secuencia de cifras que permite la diferenciación exclusiva de una red fija o móvil, con el objeto de facilitar la identificación de sus suscriptores o sus servicios en el ámbito nacional e internacional.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

CÓDIGO ÚNICO NUMÉRICO (CUN) DEL SERVICIO POSTAL: Código de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQR o de su solicitud de indemnización, el cual será suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [3](#))

COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD (CTP): Instancia permanente de carácter consultivo integrada por todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los cuales se les ha asignado Numeración No Geográfica que estén obligados a implementar la Portabilidad Numérica, bajo la dirección de la CRC y con el acompañamiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.5)

COMPETENCIA POTENCIAL: Se refiere a la posibilidad de que un operador que no preste un servicio en particular pueda entrar a competir en el mercado en un horizonte razonable.

(Resolución CRC 2058 de 2009, artículo 4)

CONFIDENCIALIDAD DE DATOS EN EL RÉGIMEN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: Impedir que los datos sean divulgados sin autorización.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 13)

CONECTANTE INTERNACIONAL: Es el operador de otro país que cursa el tráfico de larga distancia internacional, entrante o saliente de Colombia, que se destina u origina en un operador del servicio de TPCLDI previa existencia de un acuerdo.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

CONGESTIÓN DE RED: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Estado en el cual parte o la totalidad de uno o varios elementos de red llegan a su capacidad máxima para cursar tráfico de manera tal que no es posible mantener el nivel de calidad de servicio planeado para una parte o la totalidad de los usuarios. Su ocurrencia afecta la calidad del servicio en términos de retrasos por encolamiento y retransmisiones, pérdida de paquetes y/o bloqueo de nuevas comunicaciones.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

CONTABILIDAD DE GESTIÓN PARA LA SEPARACIÓN CONTABLE EN SERVICIOS POSTALES: La contabilidad de gestión es también llamada contabilidad gerencial. Es orientada a desarrollar aspectos administrativos de la empresa con el fin de satisfacer necesidades de información internas y de toma de decisiones, garantizando la eficiencia de las operaciones. Todo esto enfocado a evaluar el desarrollo de la entidad a la luz de las políticas, metas u objetivos preestablecidos por la empresa. Suele centrarse en el análisis de ingresos y costos de cada actividad y la cantidad de recursos utilizados.

(Resolución CRC 3774 de 2012, artículo 2)

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: <Numeral modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [Z](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Acuerdo de voluntades entre el usuario y el proveedor, el cual deberá constar en copia escrita física o electrónica, para el suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para las partes.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

CONTABILIDAD FINANCIERA PARA PRST Y OPERADOR DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN: La contabilidad financiera es una técnica que se utiliza para producir

sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los grupos de interés tomar decisiones en relación con ésta.

(Resolución CRC [4577](#) de 2014, artículo [4](#))

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL: Acuerdo de voluntades celebrado entre el remitente y el operador de servicios postales, para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega al destinatario de objetos postales. El acuerdo puede ser verbal o escrito, es de ejecución instantánea y por norma general es oneroso. Cuando el contrato sea escrito, deberá ser elaborado con letra no inferior a tres (3) milímetros.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [3](#))

COSTEO BASADO EN ACTIVIDADES ABC (ACTIVITY BASED COSTING) PARA LA SEPARACIÓN CONTABLE EN SERVICIOS POSTALES: Enfoque de contabilidad de costos, según el cual los productos consumen actividades, las cuales a su vez requieren recursos para generar los productos y/o servicios. La asignación de recursos a actividades y de éstas últimas a los servicios se realizan a través de direccionadores de costos.

(Resolución CRC 3774 de 2012, artículo 2)

COSTOS DE INTERCONEXIÓN: Es el valor de las inversiones y costos necesarios para interconectar las redes de telecomunicaciones. Se incluyen, entre otros, los medios de acceso, enlaces de transmisión, los equipos, sistemas, soportes lógicos, dispositivos y órganos de conexión asociados, entre los nodos de interconexión de las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones interconectados.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.4)

COUBICACIÓN: Es el suministro de espacio y de los servicios conexos involucrados en los predios de un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, con el fin de que otro proveedor pueda instalar en él los equipos necesarios para el acceso y/o la interconexión.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.5)

COUBICACIÓN PARA INFRAESTRUCTURA TELEVISIÓN ABIERTA

RADIODIFUNDIDA: Es el suministro de espacio y de los servicios soporte tales como el suministro de energía, vigilancia de los equipos, entre otros, involucrados en los predios o estaciones de radiodifusión de televisión que utiliza un operador de televisión abierta radiodifundida, con el fin de que otro operador de televisión abierta radiodifundida pueda instalar allí los equipos necesarios para el acceso y uso de las infraestructuras involucradas en el acuerdo de acceso.

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

DATO DE LOCALIZACIÓN PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

DATO DE TRÁFICO PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Pieza de información tratada a efectos de la conducción de una comunicación o de la facturación de la misma. Dentro de esta clase de datos se encuentran, entre otros, los datos necesarios para identificar el origen de una comunicación, el destino de la misma, la fecha, la hora, la duración de la comunicación y el tipo de comunicación.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

DATO PERSONAL PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: Cualquier información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que pueda asociarse con un usuario de servicios de comunicaciones y que permita su individualización.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

DESAGREGACIÓN: Es la separación de elementos (físicos y/o lógicos), funciones o servicios de una red de telecomunicaciones, con el objeto de darles un tratamiento específico y cuyo costo puede determinarse por separado.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

DÍA HÁBIL EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Período comprendido entre las 8:00:00 a.m. y las 4:00:00 p.m de los días lunes a viernes sin incluir festivos.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.6)

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO EN EL RÉGIMEN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: Acceso por parte de una entidad autorizada a la información y sistemas informáticos, cuando esta entidad lo requiera.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 14)

DIRECCIONADORES DE COSTOS PARA LA SEPARACIÓN CONTABLE EN SERVICIOS POSTALES: Son criterios de aplicación o distribución de costos, los cuales determinan la forma en que se distribuyen los recursos de la entidad a las actividades y servicios o segmentos de operación. La función principal es facilitar una distribución razonable y objetiva de los costos en todos los niveles de la organización, articulando para el efecto las relaciones recursos - actividades y actividades - servicios o segmentos de operación del modelo de costos.

(Resolución CRC 3774 de 2012, artículo 2)

DN EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Número de directorio.

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 1, numeral 1.1)

EIR EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES: Registro de identidad de los equipos terminales móviles que almacena información sobre el tipo de estación móvil en uso. Éste registro tiene la capacidad de prevenir que se realice una llamada cuando se detecte que el equipo terminal móvil tiene un reporte de hurto y/o extravío o sufre de algún fallo susceptible de afectar negativamente a la red.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS: <Numeral derogado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Es la oferta conjunta de dos (2) o más servicios de comunicaciones por parte de uno o varios proveedores de dichos servicios, la cual debe realizarse bajo un único precio (aplicando un descuento sobre la suma de los precios individuales de cada servicio) y un único contrato.

(Resolución CRC 3066 de 2011, artículo [9](#))

ENTIDAD EN EL RÉGIMEN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: Persona natural o jurídica, organización, elemento de equipos informáticos o un programa informático.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 5)

EQUIPO TERMINAL: Dispositivo que permite el acceso a una red de telecomunicaciones, que está destinado a ser conectado directamente por cualquier medio a interfaces, entendidas estas últimas como puntos de terminación de red, tanto físicos como radioeléctricos.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#), Adicionada por la Resolución CRC 4507 de 2014)

EQUIPO TERMINAL DE ACCESO: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Equipo terminal, que hace parte de la red de acceso y está ubicado en las instalaciones del proveedor al cual se conectan los equipos terminales de red. Este equipo implementa las funcionalidades de modem y procesos de multiplexación y demultiplexación de tráfico para proveer de manera simultánea servicios de comunicaciones a múltiples equipos terminales de red. Según el tipo de tecnología de red de acceso empleada, éste término podrá hacer referencia, entre otros dispositivos, a los DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer), CMTS (Cable Modem Termination System), u OLT (Optical Line Terminal).

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

EQUIPO TERMINAL DE RED: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Equipo terminal ubicado en las instalaciones del cliente que implementa funcionalidades de modem y procesos de multiplexación y demultiplexación de tráfico. Este equipo adicionalmente puede incluir, entre otras funcionalidades, las de enrutador de tráfico, adaptador telefónico y punto de acceso inalámbrico. Según el tipo de tecnología de red de acceso empleada, éste término podrá hacer referencia, entre otros dispositivos a Modem xDSL, Cable Módem, MTA (Multimedia Terminal Adapter), ONT (Optical Networking Terminal), ONU (Optical Network Unit).

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

EQUIPO TERMINAL MÓVIL (ETM): Dispositivo que posea un IMEI (Identificador Internacional de Equipo Móvil), por sus siglas en Inglés, o aquel identificador que cumpla una función equivalente a éste, y por medio del cual se accede a las redes de telecomunicaciones móviles para la prestación de servicios de comunicaciones de voz y/o datos.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

(Resolución CRC [4584](#) de 2014, artículo [2](#))

ESTACIÓN BASE: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Conjunto de uno o más equipos transmisores o receptores, o combinaciones de ellos, incluyendo las instalaciones, antenas y equipos necesarios para asegurar la interfaz entre el equipo terminal móvil o modem del cliente y la red central del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles o servicios prestados a través de ubicaciones fijas. Una estación base puede estar conformada por una, dos, tres o más sectores de igual o diferentes tecnologías de red de acceso.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

ESPECTRO ELECTROMAGNÉTICO: Es el conjunto de todas las frecuencias de emisión de los cuerpos de la naturaleza. Comprende un amplio rango que va desde ondas cortas (rayos gamma, rayos X), ondas medias o intermedias (luz visible), hasta ondas largas (las radiocomunicaciones actuales).

ESTACIONES DE RADIODIFUSIÓN DE TELEVISIÓN: Son los espacios correspondientes a los sitios de la red de televisión abierta radiodifundida desde los cuales la señal es radiodifundida en forma terrestre, y en donde están ubicadas las instalaciones esenciales y no esenciales asociadas a dicho servicio.

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

ESTADO DE LA NUMERACIÓN: Es la situación de utilización en que se encuentra cada uno de los bloques de numeración que conforman el mapa de numeración.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

FACILITADOR Y/O AGREGADOR DE RED (MVNE/MVNA): <Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Es el actor que se

posiciona entre un proveedor de red y un OMV para proveer servicios que puede ir desde servicios de valor agregado y de “back office” hasta definición de la oferta del servicio móvil. Tienen la opción de realizar acuerdos tanto con el OMR para el acceso a la red, como con el MVNE para desarrollar la operación del servicio. Adicionalmente, cuando el MVNE tiene el acuerdo de acceso a la red, el OMV puede optar por realizar el acuerdo para uso de la red solamente con el MVNE. En este caso el MVNE se conoce como MVNA (Mobile Virtual Network Aggregator) y corresponde al modelo de negocio en el que el OMR entrega a un tercero la oferta y operación mayorista. La diferencia entre un MVNE y un MVNA corresponde a la relación que tiene con el OMR, que en el primer caso es a través del OMV y en el segundo es directa.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.156 de 23 de febrero de 2017.

FACTURACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y RECAUDO: Instalación esencial que se compone de un conjunto de procesos que comprenden la consolidación de la información generada por la medición, tarificación y la verificación de la consistencia de los registros para la posterior generación, impresión y alistamiento de las facturas, así como también el reparto de las mismas y la recolección de los dineros pagados por los usuarios a los proveedores de redes y servicios a través de diferentes medios, ya sean entidades bancarias u otros medios de recaudo.

(Resolución CRC 3096 de 2011, artículo 1, numeral 1.1)

FACTURA PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES: <Numeral modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [8](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Documento impreso o por medio electrónico que los proveedores de servicios de comunicaciones entregan al usuario con el lleno de los requisitos legales, por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el usuario en ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Fecha en la que será puesta en funcionamiento la portabilidad numérica como un servicio disponible a los Usuarios, según el cronograma de implementación descrito en el presente acto administrativo (Resolución CRC 2355 de 2010).

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.7)

FIRMA DIGITAL: Transformación criptográfica de una unidad de datos que permite al destinatario comprobar el origen y la integridad de la unidad de datos, y que protege al remitente y al destinatario de la unidad de datos contra la falsificación por parte de terceros, y al remitente contra la falsificación por parte del destinatario.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 16)

FTP: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es

el siguiente:> Protocolo de Transferencia de Archivos (File Transfer Protocol), que permite a los usuarios transferir archivos entre sistemas locales y cualquier sistema que permita alcanzar una red de datos.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

GESTIÓN DE NUMERACIÓN: Es la planificación, regulación, administración y verificación del uso del recurso de numeración, para garantizar la eficiencia en la asignación y el uso de la misma, así como su disponibilidad.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

GESTIÓN OPERATIVA DE RECLAMOS EN LA INSTALACIÓN ESENCIAL DE FACTURACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y RECAUDO: Servicio adicional mediante el cual un proveedor de redes y servicios da solución a una manifestación del usuario o suscriptor en la cual indica no estar de acuerdo con los conceptos registrados en la factura que ha recibido.

(Resolución CRC 3096 de 2011, artículo 1, numeral 1.2)

GSM: Por su sigla en Inglés -Global System for Mobile-. Sistema global para las comunicaciones móviles.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

GRUPOS EMPRESARIALES: Conforme a la definición proporcionada en el artículo [28](#) de la Ley [222](#) de 1995, habrá grupo empresarial cuando además del vínculo de subordinación, exista entre las entidades unidad de propósito y dirección y cuya situación tuvo que haber sido plasmada en el respectivo registro. Hay unidad de propósito y dirección cuando la existencia y actividades de todas las entidades persiguen la consecución de un objetivo determinado por la matriz o controlante en virtud de la dirección que ésta ejerce sobre el conjunto, sin perjuicio del desarrollo del objeto social o actividad individual de cada una de las empresas. En tal sentido, se entiende que en todo Grupo Empresarial se infiere el control.

Para efectos de la gradación de la obligación de separación contable de los proveedores de redes y servicios que formasen parte de un Grupo Empresarial, y en caso de que exista discrepancia sobre los supuestos que originan la existencia de un Grupo Empresarial, la Superintendencia de Sociedades es la autoridad competente para determinar la existencia del mismo, conforme lo dispuesto en el inciso 3 del artículo [28](#) y artículos pertinentes de la Ley [222](#) de 1995.

(Resolución CRC [4577](#) de 2014, artículo [4](#))

GUÍA DE OPERADORES POSTALES: Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa y de mensajería especializada, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [3](#))

HORA DE MÁXIMO TRÁFICO (HORA DE TRÁFICO PICO): <Definición modificada por el artículo 2 de la Resolución 5078 de 2016, consultar en Legislación Anterior el texto vigente hasta esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Espacio de tiempo de una hora de duración para el cual según sea el caso, el volumen de tráfico de voz o datos o el número de mensajes (SMS) es máximo, en un período de 24 horas contado desde las 0 horas hasta las 23 -inclusive- de cada día. Cuando se indique que una determinada hora es la hora de máximo tráfico o de tráfico pico, se deberá hacer alusión a la hora de inicio de tal situación. La hora de inicio no debe incluir los minutos.

Notas de Vigencia

- Definición modificada, a partir del 1o. de julio de 2017, por el artículo 2 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.92. **HORA DE MÁXIMO TRÁFICO (HORA CARGADA MEDIA):** Espacio de tiempo de una hora de duración para el cual el volumen de tráfico o el número de intentos de comunicaciones es máximo, en un período de 24 horas.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 17)

IAM: Es el mensaje inicial de dirección o Initial Address Message, por sus siglas en inglés, de conformidad con la señalización SS7.

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 1, numeral 1.2)

IMEI: Identificador Internacional del Equipo Móvil (por sus siglas en inglés). Código de quince (15) dígitos pregrabado en los equipos terminales móviles que lo identifica de manera específica.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

IMEI ANTIGUO: IMEI cuyo TAC fue asignado antes de enero 1º de 2010 de acuerdo con la información registrada en la base de datos de IMEI de la GSMA.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

IMEI DUPLICADO: IMEI contenido en dos o más equipos terminales móviles diferentes.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

IMEI INVÁLIDO: <Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución 5226 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> IMEI cuyo valor de TAC (Type Allocation Code) no se encuentra en la lista de TAC de la GSMA ni en la lista de TAC de los equipos homologados ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

(Resolución CRC 4868 de 2016, artículo [1o](#))

Notas de Vigencia

- Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.362 de 20 de septiembre de 2017.

Se omisión en la compilación la modificación introducida por el artículo [1](#) de la Resolución 4868 de 2016, 'por la cual se adicionan condiciones para la identificación y depuración de IMEI en la Resolución CRC 3128 de 2011 y se modifica el artículo 13.1.2 del Capítulo I del Título XIII de la Resolución CRT [087](#) de 1997', publicada en el Diario Oficial No. 49.773 de 1 de febrero de 2016.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

~~1.97.~~ IMEI INVÁLIDO: IMEI cuyo valor no es conocido en la lista de TAC (Type Allocation Code) de la GSMA, o presenta diferencias entre los tipos de servicios, tecnología o bandas de frecuencia utilizados, y las características de fabricación indicadas al momento de obtener la asignación del TAC ante la GSMA.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

IMEI NO HOMOLOGADO: IMEI cuyo TAC corresponde a una marca y modelo de equipo terminal que no ha surtido el proceso de homologación ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones, de acuerdo a lo definido en el ARTÍCULO [7.1.1.2.5](#) del Capítulo I del Título VII o aquel que lo modifique, adicione o sustituya.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

IMEI REPETIDOS ENTRE REDES: Son aquellos IMEI que se encuentran incluidos en dos o más listas de IMEI obtenidas del ciclo de análisis intra red.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015 y Modificada por la Resolución CRC 4937 de 2016)

IMEI SIN FORMATO: IMEI con una longitud diferente a 14 dígitos (sin incluir el dígito de chequeo -CD- (Check Digit), ni el dígito de reserva -SD- (Spare Digit), ni el número de versión de software -VN), o que en su composición tenga al menos un carácter alfabético."

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015 y Modificada por la Resolución CRC 4937 de 2016)

IMPLEMENTACIÓN DE NUMERACIÓN: Es el proceso mediante el cual el proveedor asignatario programa en sus redes la numeración asignada.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

IMSI: Código de Identificación Internacional del Abonado o Suscriptor Móvil (por sus siglas en inglés). Código único que identifica a cada abonado del servicio de telefonía móvil en el estándar GSM y en redes de nueva generación, y que adicionalmente permite su identificación a través de

la red. El código se encuentra grabado electrónicamente en la tarjeta SIM.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

INFRAESTRUCTURA CRÍTICA: Es el conjunto de computadores, sistemas computacionales, redes de telecomunicaciones, datos e información, cuya destrucción o interferencia puede debilitar o impactar en la seguridad de la economía, salud pública, o la combinación de ellas, en una nación.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 18)

INSTALACIONES: Son los elementos de la infraestructura de los operadores.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

INSTALACIONES ESENCIALES: Toda instalación de una red o servicio de telecomunicaciones que sea suministrada exclusivamente o de manera predominante por un solo proveedor o por un número limitado de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, y cuya sustitución con miras al suministro de un servicio no sea factible en lo económico o en lo técnico.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.6)

INTEGRADOR TECNOLÓGICO: Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST.

(Resolución CRC [3501](#) de 2011, artículo [3](#), numeral 3.2)

INTEGRIDAD DE DATOS: Propiedad o característica de mantener la exactitud y completitud de la información y sus métodos de proceso.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 19)

INTEGRIDAD DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DEL CONSUMO: Se refiere a que la información presentada en cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Medición del Consumo refleje correctamente el origen, tipo, destino y la duración del servicio prestado.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

INTERCEPTACIÓN: Es la adquisición, visualización, captura o copia de contenido o parte de contenido, de una comunicación, incluido datos, tráfico de datos, por medio alámbrico, electrónico, óptico, magnético, u otras formas, durante la transmisión de datos por medios electrónicos, mecánicos, ópticos o electromagnéticos.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 20)

INTERCONEXIÓN: Es la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos de las redes de telecomunicaciones, incluidas las instalaciones esenciales, necesarias para permitir el interfuncionamiento de redes y la interoperabilidad de plataformas, servicios y/o aplicaciones que permite que usuarios de diferentes redes se comuniquen entre sí o accedan a servicios prestados por otro proveedor. La interconexión de las redes implica el uso de las mismas y se constituye en un tipo especial de acceso entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.7)

INTERCONEXIÓN DIRECTA: Es la interconexión entre las redes de dos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que comparten al menos un punto físico de intercambio de tráfico entre ellas, con el objeto de lograr el interfuncionamiento de redes y la interoperabilidad de plataformas, servicios y/o aplicaciones.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.8)

INTERCONEXIÓN INDIRECTA: Es la interconexión que permite a un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones interconectar su red con la red de otro proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, a través de la red de un tercero que actúa como proveedor de tránsito cuya red tiene una interconexión directa con ambas redes.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.9)

INTERCONEXIÓN POSTAL EN MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA: Es el acceso y uso que un operador de servicios postales hace de la red postal de otro operador postal.

(Resolución CRC 2567 de 2010, artículo 2)

INTERFAZ ABIERTA: Es el tipo de interfaz que permite la comunicación entre capas del modelo OSI y define los servicios y operaciones entre ellas, basada en estándares internacionales y/o de amplia adopción en la industria.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.10)

INTERFERENCIA: Es la acción de bloquear, esconder, impedir, interrumpir, la confidencialidad, la integridad de programas computacionales, sistemas computacionales, datos, información, mediante la transmisión, daño, borrado, destrucción, alteración o supresión de datos, de programas de computación o tráfico de datos.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 21)

INTERFUNCIONAMIENTO: Interacción entre redes, entre sistemas finales o entre partes de los mismos, con el propósito de proporcionar una entidad funcional capaz de soportar comunicaciones extremo a extremo. (UIT-T Y.2261).

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.11)

INTEROPERABILIDAD: Es el correcto funcionamiento de plataformas, servicios y/o aplicaciones que se prestan sobre redes interconectadas, a partir del intercambio mutuo de información y la utilización de la misma.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.12)

INTERRUPCIÓN: Es el evento causado por un programa computacional, una red de telecomunicaciones o sistema computacional que es operado con el objeto de interferir o destruir un programa computacional, una red de telecomunicaciones, datos e información que esta contenga.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 22)

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

MAPA DE NUMERACIÓN: Es el documento o herramienta mediante la cual la CRC lleva un registro detallado de los estados en los que se encuentra cada uno de los bloques de numeración que conforman el plan técnico básico de numeración, cuyo contenido se define en el ARTÍCULO [2.2.12.5.2](#) del CAPÍTULO [5](#) del Decreto [1078](#) de 2015.

(Resolución CRC 2028 de 2008, artículo 2)

MEDIDAS REGULATORIAS: Medidas generales o particulares, adoptadas por la CRC con el fin de solucionar problemas según sean las condiciones de competencia de los mercados de telecomunicaciones. Las medidas de carácter particular serán adoptadas por la CRC mediante resoluciones de carácter particular y concreto.

(Resolución CRC 2058 de 2009, artículo 4)

MENSAJE DE BANDA. <Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución 5226 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Anuncio de voz que se entrega a la línea que origina una llamada durante el establecimiento de la misma, antes de que sea completada”.

(Resolución CRC 3128 de 2011, artículo [2o](#), adicionada por la Resolución CRC [4986](#) de 2016)

Notas de Vigencia

- Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.362 de 20 de septiembre de 2017.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.122. MENSAJE DE BANDA. Anuncio de voz que se entrega a la línea que origina una llamada durante el establecimiento de la misma, antes que sea completada.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), adicionada por la Resolución CRC [4986](#) de 2016)

MENSAJE EN LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES: Significa un SMS, MMS y/o WAP.

(Resolución CRC [3501](#) de 2011, artículo [3](#), numeral 3.3)

MERCADO RELEVANTE: Es un mercado compuesto por un servicio o un grupo de servicios, en un área geográfica específica, que pueden percibirse como sustituibles entre sí, y que de existir un monopolista hipotético, este podría incrementar los precios en una cantidad pequeña pero significativa de manera permanente y de forma rentable. Esta definición incluye los mercados compuestos por elementos o funciones de los servicios que se consideran sustituibles entre sí.

(Resolución CRC 2058 de 2009, artículo 4)

MERCADO RELEVANTE SUSCEPTIBLE DE REGULACIÓN EX ANTE: Es el mercado relevante de productos y servicios de telecomunicaciones, en un área geográfica específica, que por cuyas condiciones de competencia, requiere el establecimiento de medidas regulatorias por parte de la CRC.

(Resolución CRC 2058 de 2009, artículo 4)

MMS (MULTIMEDIA MESSAGE SERVICE) Ó MENSAJE MULTIMEDIA: Mensaje cuyo contenido puede ser tanto texto, como imágenes, sonidos o videos, y que es enviado desde y/o hacia una terminal móvil.

(Resolución CRC [3501](#) de 2011, artículo [3](#), numeral 3.4)

MOS: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Nota Media de Opinión, por su sigla en inglés Mean Opinion Score. Es una medida que busca evaluar la percepción de la calidad de un servicio.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

MSISDN: Estación Móvil de la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) (por sus siglas en inglés). Número telefónico de una tarjeta SIM en el sistema GSM y UMTS, o número de identificación único de un suscriptor.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

MÚLTIPLEX DIGITAL EN EL SERVICIO DE TELEVISIÓN RADIODIFUNDIDA DIGITAL TERRESTRE: Conjunto de canales de televisión digital, canales de audio y/o datos que ocupa un canal radioeléctrico.

(Resolución CRC 4599 de 2014, artículo 4, numeral 3)

NEGOCIACIÓN DIRECTA: Es el procedimiento mediante el cual los operadores solicitante e interconectante acuerdan mutuamente las condiciones y términos del contrato de acceso, uso e interconexión, ciñéndose a las condiciones requeridas para tal negociación en la Ley y el TÍTULO IV.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

NDC: Indicativo nacional de destino. Es el código que, combinado con el número de abonado (SN), constituye el número nacional (significativo). Tiene la función de identificar y/o seleccionar: regiones geográficas, redes, telecomunicaciones personales universales (UPT) o servicios.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

NOA EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Nature of Address, por sus siglas en inglés. Es el parámetro de indicación de la naturaleza de dirección, de acuerdo con la señalización SS7.

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 1, numeral 1.4)

NODO DE INTERCONEXIÓN: Es el elemento, o conjunto de elementos, de red que permite recibir, conmutar, enrutar y enviar comunicaciones entre diferentes redes.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.13)

NO REPUDIO: Servicio que tiene como objetivo evitar que una persona o una entidad niegue que ha realizado una acción de tratamiento de datos, proporcionando la prueba de distintas acciones de red, garantizando la disponibilidad de pruebas que pueden presentarse a terceros y utilizarse para demostrar que un determinado evento o acción si ha tenido lugar.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 23)

NUMERACIÓN GEOGRÁFICA: Es el conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativos nacionales de destino (NDC) asociados a una determinada región geográfica.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

NUMERACIÓN NO GEOGRÁFICA: La numeración no geográfica la constituye el conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativos nacionales de destino no asociados a regiones geográficas para uso de redes, telecomunicaciones personales universales (UPT) o servicios.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

NUMERACIÓN PARA REDES: Es la numeración constituida por el conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativos nacionales de destino asociados a redes tales como: redes de telefonía móvil celular, PCS y satelitales, entre otras.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

NUMERACIÓN PARA SERVICIOS: Es la numeración constituida por el conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativos nacionales de destino, asociados a categorías de servicios tales como cobro revertido, tarifa con prima y las demás que la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Unión Internacional de Telecomunicaciones incluyan en el futuro y que por sus características no correspondan a ninguna otra categoría.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

NÚMERO B EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Es el número de destino o Callee/ Party Number, conforme a la señalización SS7.

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 1, numeral 1.5)

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (NIP) DE CONFIRMACIÓN EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Es el número único asignado por el ABD que permite verificar la identidad del Usuario solicitante de la portación de su número.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.8)

NUMERACIÓN NO GEOGRÁFICA: Es el conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativos nacionales de destino no asociados a regiones geográficas para uso de redes, telecomunicaciones personales universales (UPT) o servicios.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.10)

NÚMERO NO GEOGRÁFICO: Número cuya estructura se asocia al conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativos nacionales de destino no asociados a regiones geográficas para uso de redes, telecomunicaciones personales universales (UPT) o servicios.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.9)

NÚMEROS PORTADOS: Números que han sido sometidos al Proceso de Portación.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.11)

NRN EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Network Routing Number, por sus siglas en inglés. Es el número de enrutamiento de red, en señalización SS7.

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 1, numeral 1.3)

OBJETO ENTREGADO EN BUEN ESTADO PARA EL SERVICIO POSTAL: Objeto postal entregado al usuario destinatario consignado en la guía o prueba de admisión o a la persona autorizada por el remitente, en las mismas condiciones en las cuales fue admitido por el operador postal, o que fue devuelto al usuario remitente en las mismas condiciones en las cuales fue admitido por el operador postal, conforme a los motivos de devolución establecidos en el [CAPÍTULO 4](#) del TÍTULO V.

Se entenderá autorizada por el remitente para recibir el objeto postal, toda persona mayor de 12 años que se encuentre en el domicilio del usuario destinatario, salvo que el usuario remitente de manera expresa indique lo contrario.

Son objetos postales entregados en buen estado los siguientes:

- Los objetos postales no averiados. Se entenderá que un objeto postal no está averiado cuando no presente daño.
- Los objetos postales devueltos al remitente, en las mismas condiciones en las cuales fue recibido por el operador postal y conforme a los motivos de devolución establecidos en el presente Título.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [2](#), numeral 2.7)

OBJETO ENVIADO PARA EL SERVICIO POSTAL: Objeto postal impuesto por un usuario remitente y admitido por el operador de servicios postales con el fin de que sea transportado, clasificado y entregado a un usuario destinatario, a través de las redes postales dispuestas por el operador para ello.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [2](#), numeral 2.6)

OBJETOS POSTALES MASIVOS DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA: Número plural significativo de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal de Mensajería Especializada con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

(Resolución CRC 3036 de 2011, artículo 2)

OBJETOS POSTALES MASIVOS DE MENSAJERÍA EXPRESA: Número plural significativo de objetos postales entregados por un mismo remitente a un operador postal con el fin de que sean distribuidos a un número plural de destinatarios.

(Resolución CRC 2567 de 2010, artículo 2)

OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS: Se consideran objetos postales prohibidos aquéllos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [3](#))

OFERTA BÁSICA DE INTERCONEXIÓN (OBI): Es el proyecto de negocio que un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones pone en conocimiento general y que contiene la definición de todos los elementos mínimos necesarios para el acceso y/o la interconexión a su red, sometido a aprobación de la CRC.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.14)

OFERTA BÁSICA DE ACCESO Y USO DE INFRAESTRUCTURA. Es el proyecto de negocio que un proveedor de la infraestructura pone en conocimiento general y que contiene la definición de todos los elementos mínimos necesarios para el acceso y uso de su infraestructura, sometido a validación de la CRC.

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

~~1.151.~~ OMC: Organización Mundial del Comercio.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

OMR: <Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Operador Móvil de Red. Es el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que cuenta con permiso para el uso del espectro radioeléctrico y con una red de la que puede hacer uso otro PRST o un OMV.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.156 de 23 de febrero de 2017.

OMV REVENDEDOR: <Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> OMV que cuenta con una marca reconocida y una infraestructura de distribución, de tal forma que la operación de su negocio está centrada en las ventas y en impulsar las relaciones con el cliente. Este tipo de OMV revende los servicios con pequeños márgenes de ganancia con relación al precio acordado con el operador de red, tiene el control

sobre sus procesos de mercadeo y ventas, y su diferenciación está únicamente en los precios y la identidad de marca.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.156 de 23 de febrero de 2017.

OMV COMPLETO: <Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Es un OMV que tiene su propia infraestructura técnica. Todas las funciones a excepción de la transmisión del tráfico de voz y datos, son realizadas por el OMV. El OMV puede tener su propio HLR_[4], SMSC_[5], plataforma de datos (SSGN_[6]/GGSN_[7]), sistema de tarificación, plataforma de facturación y sistema de atención al cliente. Desde la perspectiva de marketing, el OMV tiene control sobre la definición y provisión de sus productos.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.156 de 23 de febrero de 2017.

OMV HÍBRIDO: <Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Es un tipo de OMV que se sitúa entre el OMV revendedor y el OMV completo, según los elementos de red que provee o dispone el mismo OMV. Por ejemplo, un OMV puede explotar su reconocimiento de marca, canales de distribución y distribución de clientes dentro de su propuesta de valor, y así mismo, aprovechando la infraestructura que forme parte de su propia red, podría ofrecer productos y servicios complementarios a sus clientes.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 7 de la Resolución 5108 de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.156 de 23 de febrero de 2017.

ONWARD ROUTING (OR) EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Esquema de enrutamiento mediante el cual el Proveedor que origina una llamada en su red siempre la enruta hacia la red del proveedor asignatario del número de destino, y en el caso que la llamada tenga como destino un abonado de una red diferente a la de dicho proveedor, éste último deberá realizar la consulta a la BDO para determinar la información de enrutamiento apropiada y encaminarla en forma directa hacia la red correcta de destino.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.12)

OPERADOR INTERCONECTADO EN MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA: Es el operador de servicios postales que recibe objetos postales del remitente y que a través de la interconexión postal, hace uso total o parcial de la red postal de otro operador.

(Resolución CRC 2567 de 2010, artículo 2)

OPERADOR INTERCONECTANTE EN MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA: Es el operador

de servicios postales que, a través de la interconexión postal, recibe del operador interconectado objetos postales para ser entregados al destinatario.

(Resolución CRC 2567 de 2010, artículo 2)

OPERADOR MÓVIL VIRTUAL - OMV: Es el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que no cuenta con permiso para el uso de espectro radioeléctrico, motivo por el cual presta servicios de comunicaciones móviles al público a través de la red de uno o más Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

OPERADOR SOLICITANTE PARA INFRAESTRUCTURA DE TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA. Es el operador de televisión abierta radiodifundida que solicita el acceso y uso a la infraestructura.

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

OPERADORES DE ACCESO: Operadores a través de los cuales el usuario accede al servicio de TPBCLD, como son los operadores de TPBCL, TPBCLE, TMC, PCS y los operadores de telecomunicaciones que utilizan sistemas de acceso troncalizado, Trunking.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

OPERADORES DE TELEVISIÓN ABIERTA RADIODIFUNDIDA: Aquellas personas jurídicas públicas o privadas que, en virtud de un título concedido por ministerio de la Ley, contrato o licencia, operan el servicio de televisión abierta radiodifundida, bien sea a nivel nacional, regional o local.

(Resolución CRC 4841 de 2015, artículo 3)

PARTICIPACIÓN INDIRECTA: Es la participación de una empresa en el capital de otra, a través de interpuesta persona o en asociación con otra empresa, socio o sociedad.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

PASARELA DE MEDIOS EN EL RÉGIMEN DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES: Elemento que convierte los medios que se proporcionan en un tipo de red al formato requerido en otro tipo de red con el fin de permitir la interoperabilidad de los servicios extremo a extremo.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.16)

PASARELA DE SEÑALIZACIÓN EN EL RÉGIMEN DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES: Elemento que lleva a cabo las funciones de conversión de los protocolos de señalización propios de una red a aquéllos que son requeridos en otro tipo de red con el fin de permitir la interoperabilidad de los servicios extremo a extremo.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.17)

PCS: Servicios de Comunicación Personal.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

PERÍODO DE FACTURACIÓN PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, correspondiente a un (1) mes, en el cual se facturan los consumos realizados.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

PERSONA AUTORIZADA: <Definición adicionado por el artículo 3 de la Resolución 5226 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Son los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (autorizados por virtud del Decreto número [1630](#) de 2011) y las personas naturales o jurídicas debidamente autorizadas por el Ministerio de TIC, para la distribución y venta al público de equipos terminales móviles en el país.

Dentro de esta noción también se entienden cobijadas aquellas personas naturales o jurídicas que con anterioridad a la implementación de la presente resolución hubiesen sido autorizadas por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles”.

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo [2o](#))

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.362 de 20 de septiembre de 2017.

Omisión en la compilación inicial.

PETICIÓN PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: <Numeral derogado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO, Y RECURSO (PQR) PARA LOS USUARIOS DE SERVICIOS POSTALES: Manifestación formulada por el usuario ante el operador de servicios postales, relacionado con la prestación del servicio y que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [3](#))

PHARMING: Es la acción de modificar el servidor (DNS) Domain Name System, modificando la dirección IP correcta por otra, de tal manera que haga entrar al usuario a una IP diferente con la creencia de que acceda a un sitio personal, comercial o de confianza. (De acuerdo al Artículo 269G de la Ley 1273 de 2009).

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 24)

PHISHING: Acto de enviar un correo electrónico a un usuario, afirmando falsamente ser una

empresa legítima, en donde el usuario es dirigido a una página Web falsa, con el objeto que el usuario entregue información privada que será utilizada para el robo de identidad y contraseñas.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 25)

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE NUMERACIÓN: Es un procedimiento diseñado por un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones asignatario a solicitud del Administrador del recurso de numeración y aprobado por éste, que tiene como objetivo realizar los ajustes necesarios en la implementación de la numeración asignada en la red del proveedor asignatario, de manera que se garantice el uso eficiente de dicho recurso en un período de tiempo determinado.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

PLAN DE MEJORA: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Acciones diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática al efectivo y continuo mejoramiento en la calidad de los servicios de comunicaciones o a optimizar la disponibilidad de los elementos involucrados en su prestación, así como a corregir o reducir las fallas presentadas sobre la red.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

PLANES TÉCNICOS BÁSICOS: Son el conjunto de normas establecidas por el Ministerio de Comunicaciones, que determinan las características técnicas fundamentales de la RTPC. Hacen parte de los Planes Técnicos Básicos el plan de enrutamiento, el plan de numeración, el plan de señalización, el plan de sincronización y plan de tarificación.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

PORTABILIDAD NUMÉRICA: Posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.14)

PORTACIÓN MÚLTIPLE EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Trámite de portación que involucra un número plural de líneas asociadas a un único contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones. Sólo se entenderá que hay portación múltiple cuando las condiciones de prestación del servicio contenidas en el contrato varíen por virtud de la portación de un número de líneas inferior al total de las líneas contratadas.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.13)

PQR PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: <Numeral derogado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto

vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

PRESIDENCIA DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD (CTP): Es la instancia que preside el Comité Técnico de Portabilidad y que será ejercida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para lo cual se designará un Comisionado que ejercerá como Presidente de dicho Comité, sin perjuicio de que ante la ausencia de éste actúe otro Comisionado en su lugar.

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 3, numeral 3.1)

PRESIDENCIA DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES: Es la instancia que preside el Comité Técnico de Seguimiento y que será ejercida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para lo cual un Comisionado ejercerá como Presidente de dicho Comité, sin perjuicio de que ante la ausencia de éste actúe en su lugar a quien éste designe.

(Resolución CRC [3617](#) de 2012, artículo [3](#), numeral 3.1)

PROCESO DE PORTACIÓN EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Conjunto de procedimientos que se adelantan con el fin de cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando el número cuando el Usuario lo haya solicitado.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.15)

PROCESO DE FACTURACIÓN: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se generan las facturas correspondientes a los consumos de los usuarios o suscriptores de los servicios Públicos de Telecomunicaciones de que trata el artículo [73](#) de la Ley [1341](#) de 2009.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

PROCESO DE TARIFICACIÓN: Son el conjunto de normas establecidas por el Ministerio de Comunicaciones, que determinan las características técnicas fundamentales de la RTPC. Hacen parte de los Planes Técnicos Básicos el plan de enrutamiento, el plan de numeración, el plan de señalización, el plan de sincronización y plan de tarificación.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

PROCESO DE TASACIÓN: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se mide el consumo de los usuarios o suscriptores de los servicios Públicos de Telecomunicaciones de que trata el artículo [73](#) de la Ley [1341](#) de 2009.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

PROCESO DE VERIFICACIÓN CENTRALIZADA PARA EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES: Proceso utilizado para detectar todos los IMEI sin formato, los inválidos, los duplicados, los no homologados, y los no registrados en la BDA Positiva, con actividad en las redes móviles del país. Dicho proceso será desarrollado a través de un sistema implementado

mediante dos ciclos: uno intra red, ejecutado de manera individual por cada PRSTM, y otro inter red, implementado de manera centralizada a cargo de todos los PRSTM, en el cual se realiza la recepción, procesamiento y análisis de información de los CDR de todos los PRSTM en cuanto a equipos con IMEI duplicado.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015 y Modificada por la Resolución CRC 4937 de 2016)

PROPIETARIO AUTORIZADO EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES:

Persona natural que, en su calidad de usuario de los servicios de comunicaciones móviles, es autorizada por el propietario del equipo terminal móvil, a efectos de poder hacer uso de un equipo terminal móvil determinado.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

PROPIETARIO DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES: <Definición eliminada por el artículo 4 de la Resolución 5226 de 2017>

Notas de Vigencia

- Definición eliminada por el artículo 4 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.362 de 20 de septiembre de 2017.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

~~1.181.~~ PROPIETARIO DEL EQUIPO TERMINAL MÓVIL EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES: Persona natural o jurídica que adquiere un Equipo Terminal Móvil a través de una persona autorizada para la venta de equipos terminales móviles, o que lo compra en el exterior y puede demostrar su procedencia legal, a cuyo título es factible asociar la propiedad del equipo terminal móvil y aparece en la Base de Datos Positiva que almacena la relación de los IMEI de los equipos terminales móviles ingresados, fabricados o ensamblados legalmente en el país.

PRSTM: Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (incluye a los OMV).

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

PROVEEDOR ASIGNATARIO EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones al cual el Administrador del recurso de numeración le ha asignado un bloque o un conjunto de bloques específicos, de acuerdo con la estructura del Plan Nacional de Numeración.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.16)

PROVEEDOR ASIGNATARIO EN LA GESTIÓN DE NUMERACIÓN: Es aquel proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones al que el Administrador del recurso de numeración le ha asignado un bloque o un conjunto de bloques específicos de numeración para su propio uso, o para el uso de terceros, siempre y cuando estos últimos también ostenten la condición de

proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4807 de 2015))

PROVEEDOR DE APLICACIONES: Es la persona natural o jurídica que proporciona o suministra servicios de aplicación.

(Resolución CRC [3501](#) de 2011, artículo [3](#), numeral 3.5)

PROVEEDOR DE CONTENIDOS: Es la persona natural o jurídica que genera contenido.

(Resolución CRC [3501](#) de 2011, artículo [3](#), numeral 3.6)

PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES (PCA): Agentes responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquéllos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido.

(Resolución CRC [3501](#) de 2011, artículo [3](#), numeral 3.7)

PROVEEDOR DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (PRST): Persona jurídica responsable de la operación de redes y/o de la provisión de servicios de telecomunicaciones a terceros. En consecuencia, todos aquéllos proveedores habilitados bajo regímenes legales previos a la Ley [1341](#) de 2009 se consideran cobijados por la presente definición.

(Resolución CRC [3501](#) de 2011, artículo [3](#), numeral 3.8)

PROVEEDOR DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES O PROVEEDOR: Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley [1341](#) de 2009 se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EL ACCESO Y USO DE REDES INTERNAS: Proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, operador del servicio de televisión o proveedor de radiodifusión sonora.

PROVEEDOR DONANTE EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones desde el cual es portado un determinado número como resultado del Proceso de Portación.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.17)

PROVEEDOR EN EL RÉGIMEN DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES: Persona natural o jurídica que sirviéndose de redes de telecomunicaciones, presta a terceros servicios de telecomunicaciones, provee contenidos y/o aplicaciones, o comercializa redes o servicios de telecomunicaciones. Dicho proveedor puede o

no operar una red.

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.15)

PROVEEDOR EN FASE OPERATIVA PARA LA GESTIÓN DE NUMERACIÓN: Es aquel proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que ha dado inicio a la prestación del servicio.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

PROVEEDOR RECEPTOR EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones hacia el cual es portado un determinado número como resultado del Proceso de Portación.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.18)

PROVEEDOR SOLICITANTE EN LA GESTIÓN DE NUMERACIÓN: Es aquel proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que solicita al Administrador del recurso de numeración la asignación de un recurso de numeración, derivado del plan de numeración.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

PRUEBA DE ADMISIÓN DEL SERVICIO POSTAL: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de pago, en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite del servicio postal.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [3](#))

PRUEBA DE ENTREGA DEL SERVICIO POSTAL: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, Mensajería Especializada, Servicios Postales de Pago y Servicios de Correo Certificado, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [3](#))

PRUEBAS DE IMPUTACIÓN: Operación que sirve para comprobar la obligación que tienen los operadores de telecomunicaciones de que la tarifa impuesta por la utilización de una instalación esencial, la prestación de servicios adicionales o el suministro de espacio físico, sea igual a la tarifa que se cobraría a sí mismo el proveedor por el uso de la instalación.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

QUEJA: <Numeral derogado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

RECUPERACIÓN DE NUMERACIÓN: Es el acto mediante el cual el Administrador del recurso de numeración retira la autorización previamente otorgada a un proveedor asignatario para utilizar recursos numéricos, poniéndolos en estado de reserva para una posible reasignación futura.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

RECURSOS: <Numeral derogado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), mediante la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de la misma. Se refiere tanto a la solicitud del usuario de revisión por parte del proveedor, como a la presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

RECURSO DE APELACIÓN: <Numeral derogado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión a ser tomada por el proveedor, para ser revisada y decidida por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-. Se presenta en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, es decir, que si el usuario así lo quiere, lo presenta en el mismo momento que presenta el recurso de reposición y, en caso que el proveedor confirme la negativa frente a las pretensiones del usuario, dicho proveedor deberá entregar el expediente completo a la SIC para que ésta lo revise y decida de fondo.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

RECURSO DE NUMERACIÓN: Conjunto de numeración derivado del Plan Nacional de Numeración y administrado por el Administrador del recurso de numeración.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

RED CENTRAL (CORE NETWORK): <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Infraestructura, equipos, sistemas de telecomunicaciones y medios de transporte necesarios para prestar servicios de comunicaciones y/o aplicaciones a los usuarios de una red, quienes se conectan mediante una red de acceso.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

RED CONVERGENTE: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Red que bajo una misma tecnología es capaz de soportar el manejo de contenido multimedia como texto, voz, sonidos, imágenes, video, entre otros, para la prestación de servicios como VoIP, telefonía IP, mensajería instantánea, Internet de banda ancha

e IPTV, entre otros.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

RED DE ACCESO: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Infraestructura, equipos, sistemas de telecomunicaciones y medios de transporte necesarios para conectar los equipos de los usuarios finales con la red central del proveedor.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

RED DE ALIMENTACIÓN: Conjunto de equipos activos y pasivos de telecomunicaciones, cables, regletas, conectores y demás elementos que hacen parte de una derivación de la red de acceso de telecomunicaciones, de propiedad del proveedor de servicios de telecomunicaciones, que conectan la red interna de telecomunicaciones del inmueble con las centrales o nodos de comunicaciones de las redes de dicho proveedor.

(Resolución CRC 3499 de 2011, artículo 3, numeral 3.2)

RED DE CAPTACIÓN: Conjunto de equipos activos y pasivos de telecomunicaciones, encargados de captar las señales inalámbricas procedentes de emisiones terrestres y/o satelitales, transmitidas por los proveedores de servicios de telecomunicaciones, y todos aquellos elementos activos o pasivos encargados de adecuar las señales para ser entregadas a la red interna de telecomunicaciones.

(Resolución CRC 3499 de 2011, artículo 3, numeral 3.3)

RED DE PRÓXIMA GENERACIÓN-NGN: Red basada en conmutación de paquetes que permite prestar servicios de telecomunicación y en la que se pueden utilizar múltiples tecnologías de transporte de banda ancha propiciadas por la calidad de servicio -QoS-, y en la que las funciones relacionadas con los servicios son independientes de las tecnologías subyacentes relacionadas con el transporte. Permite a los usuarios el acceso sin trabas a redes y a proveedores de servicios y/o servicios de su elección. (UIT-T Y.2001)

(Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.18)

RED TELEFÓNICA PÚBLICA CONMUTADA -RTPC-: Es el conjunto de elementos que hacen posible la transmisión conmutada de voz, con acceso generalizado al público, tanto en Colombia como en el exterior. Incluye las redes de los operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

RECURSO DE REPOSICIÓN PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: <Numeral derogado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por el proveedor frente a una petición o queja, expresada ante el proveedor para que éste mismo aclare, modifique o revoque dicha decisión.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

RECURSO DE REPOSICIÓN PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO POSTAL: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador, expresada ante éste para que aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [3](#))

RECURSOS PARA LA SEPARACIÓN CONTABLE EN SERVICIOS POSTALES: Elementos necesarios para llevar a cabo las diferentes actividades propias de la organización, los cuales corresponden a la agrupación homogénea de las cuentas contables de costos y gastos. Se pueden realizar agrupaciones de las cuentas contables que tengan igual comportamiento en términos de distribución, es decir, que utilicen un mismo direccionador o que correspondan a un mismo tipo de gasto o costo.

(Resolución CRC 3774 de 2012, artículo 2)

RED ORIGEN EN EL ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL: Es la red de servicios móviles a la cual pertenecen los usuarios de un proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, el cual se beneficia del roaming automático nacional proporcionado por otra red móvil.

(Resolución CRC 4112 de 2013, artículo 2, numeral 2.2)

RED VISITADA EN EL ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL: Es la red de servicios móviles que atiende con sus propios recursos a usuarios pertenecientes a otro proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, bajo la modalidad de roaming automático nacional.

(Resolución CRC 4112 de 2013, artículo 2, numeral 2.3)

RED INTERNA DE TELECOMUNICACIONES: Conjunto de equipos activos y pasivos de telecomunicaciones, cables, conectores, gabinetes, regletas y demás elementos necesarios ubicados en los inmuebles, que conforman la red para el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, que va desde el punto de conexión con la red del proveedor de servicios de telecomunicaciones, en donde éste deja el servicio, hasta el inmueble del usuario, incluidas las tomas de conexión al interior del inmueble, y para cumplir como mínimo, las siguientes funciones:

- i) La captación y adaptación de las señales radiodifundidas y su distribución hasta puntos de conexión situados en los inmuebles.
- ii) Proporcionar el acceso a los servicios de telecomunicaciones prestados por proveedores de servicios de telecomunicaciones por cable coaxial, fibra óptica, acceso fijo inalámbrico, par de

cobre o bajo premisas de red móvil como las picoceldas, femtoceldas, entre otras, mediante la infraestructura necesaria que permita la conexión del inmueble del usuario a las redes de los proveedores de servicios de telecomunicaciones

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE) EN LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES: Inscripción de números de usuarios móviles que han solicitado evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines publicitarios o comerciales.

(Resolución CRC [3501](#) de 2011, artículo [3](#), numeral 3.9)

REGISTRO DE PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES, E INTEGRADORES (RPCAI): Base de datos que contiene la información de contacto, de detalle y caracterización de los proveedores de contenidos y aplicaciones y de los integradores con servicio en el territorio colombiano.

(Resolución CRC [3501](#) de 2011, artículo [3](#), numeral 3.10)

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

REPRESENTANTE DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD (CTP): Es el representante legal, o apoderado del Proveedor de Redes y Servicios con facultades amplias y suficientes para asumir en nombre de dicho Proveedor todas las obligaciones asociadas a la implementación de la Portabilidad Numérica, que surjan como consecuencia del trabajo adelantado por el CTP.

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 3, numeral 3.2)

REPRESENTANTE DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO (CTS) EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES: Es el representante legal, o apoderado del Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles con facultades amplias y suficientes para asumir en nombre de dicho Proveedor todas las obligaciones asociadas a la implementación de las medidas para combatir el hurto de equipos terminales móviles.

(Resolución CRC [3617](#) de 2012, artículo [3](#), numeral 3.2)

ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL: Instalación esencial asociada a las redes de telecomunicaciones con acceso móvil que permite, sin intervención directa de los usuarios, proveer servicios a éstos, cuando se encuentran fuera de la cobertura de uno o más servicios de su red de origen.

(Resolución CRC 4112 de 2013, artículo 2, numeral 2.1)

RUTAS TRONCALES: Son los medios de transmisión que permiten el intercambio de comunicaciones (voz y/o datos) entre centrales o plataformas.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 26)

SECRETARÍA DEL COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD (CTP): Es la instancia que asiste a la Presidencia del CTP y realiza seguimiento a las sesiones y actividades del Comité Técnico de Portabilidad. En consecuencia, será designado por la citada Presidencia.

(Resolución CRC 2475 de 2010, artículo 3, numeral 3.3)

SECRETARÍA DEL COMITÉ TÉCNICO DE SEGUIMIENTO (CTS) EN EL CONTROL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES: Es la instancia que asiste a la Presidencia del CTS, que será ejercida por la CRC y realizará el seguimiento a las sesiones y actividades del Comité Técnico de Seguimiento. En consecuencia, será designado por la citada Presidencia.

(Resolución CRC [3617](#) de 2012, artículo [3](#), numeral 3.3)

SEGMENTO DE OPERACIÓN PARA LA SEPARACIÓN CONTABLE EN SERVICIOS POSTALES: Componente de la empresa que cumple con las características de desarrollar actividades de negocio de las que puede obtener ingresos e incurrir en costos y gastos, incluyendo los gastos por transacciones con otros componentes de la Entidad, y cuyos resultados de operación sean revisados de forma regular en la toma de decisiones de operación de la misma, para decidir sobre los recursos que deben asignarse al segmento y evaluar su rendimiento, y sobre el cual se dispondrá de información contable diferenciada.

(Resolución CRC 3774 de 2012, artículo 2)

SEPARACIÓN CONTABLE PARA PRST Y OPERADOR DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN: Instrumento regulatorio que establece un conjunto de criterios, principios y condiciones de reconocimiento y/o medición que permiten la generación de reportes independientes sobre unidades generadoras de efectivo, áreas o servicios, interrelacionados o no, que conforman una entidad económica, a partir de métodos de registro transaccional o de distribución o asignación de costos, sin perjuicio de otras disposiciones legales y las establecidas por las autoridades tributarias, contables y financieras pertinentes.

La separación contable puede partir de los registros de la contabilidad financiera que se elabora para los distintos Grupos de interés de la Empresa. En tal sentido, se acude a un conjunto de prácticas, procedimientos y técnicas para que la información pueda ser utilizada para atender a la obligación y al objetivo que imponga el Regulador. La separación contable coadyuva al cuidado de la competencia en servicios que participen en un mercado en el que existan otras ofertas, en aras de evitar subsidios cruzados, precios predatorios u otras prácticas contrarias a la competencia.

(Resolución CRC [4577](#) de 2014, artículo [4](#))

SERVICIOS ADICIONALES: Son todos aquellos servicios que atienden necesidades específicas relacionadas con la actividad de interconexión, los cuales pueden contratarse por separado. Entre tales servicios adicionales se encuentran los servicios de medición y registro de tráfico, gestión operativa de reclamos, fallas y errores.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS: Es el servicio mediante el cual un usuario destinatario de una llamada, puede conocer, incluso antes de completarse la misma, el número desde el cual se origina la llamada.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA MASIVA: Es aquel servicio de mensajería expresa que implica la entrega de objetos postales masivos por un mismo remitente a un operador postal para ser distribuidos entre un número plural de destinatarios, no sujeto a un contrato de adhesión, y que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de los mismos en cuanto a registro individual, recolección a domicilio, curso del envío, rapidez en la entrega, prueba de entrega y rastreo, de conformidad con lo previsto el numeral 2.3 del artículo [3](#) de la Ley [1369](#) de 2009.

(Resolución CRC 2567 de 2010, artículo 2)

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

SERVICIOS DE COMUNICACIONES: <Numeral modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [9](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Son los servicios de que trata la Ley [1341](#) de 2009, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor y un usuario.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

SERVICIOS DE CONTENIDOS Y APLICACIONES DE TARIFA CON PRIMA: Contenidos y aplicaciones cuya prestación implica la utilización de elementos de redes o infraestructura de un PRST y que suponen para el usuario el pago de una prima a la tarifa del servicio de telecomunicaciones.

(Resolución CRC [3501](#) de 2011, artículo [3](#), numeral 3.12)

SERVICIO DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA MASIVA: Es aquél servicio de mensajería especializada que implica la entrega de objetos postales masivos por un mismo remitente a un operador postal para ser distribuidos entre un número plural de destinatarios, no sujeto a un contrato de adhesión, y que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección y entrega personalizada de los mismos en cuanto a registro individual, recolección a domicilio, admisión, curso del envío, tiempos de entrega y prueba de entrega, de conformidad con lo previsto en las habilitaciones otorgadas al amparo de normatividad previa a la entrada en vigencia de la Ley [1369](#) de 2009, en virtud del régimen de transición de que trata el artículo [46](#) de la citada Ley [1369](#).

(Resolución CRC 3036 de 2011, artículo 2)

SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA: Son aquéllos que proveen los Centros de

Atención de Emergencias -CAE- establecidos para tal fin, con ocasión de las llamadas efectuadas a los números con estructura 1XY de los que trata la modalidad 1 del ANEXO 6. del TÍTULO DE ANEXOS, cuyo objeto es ejercer una acción inmediata ante una situación de riesgo o desastre.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

SERVICIOS MÓVILES: Son los servicios móviles terrestres públicos que guardan conformidad con la Recomendación UIT-T Q.1001, prestados por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de numeración no geográfica.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.19)

SERVICIO PORTADOR: Es aquel que proporciona la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre dos o más puntos definidos de la red de telecomunicaciones. Comprende los servicios que se hacen a través de redes conmutadas de circuitos o de paquetes y los que se hacen a través de redes no conmutadas. Forman parte de estos, entre otros, los servicios de arrendamiento de pares aislados y de circuitos dedicados.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES: Son todos aquellos servicios de que trata el ARTÍCULO [2.2.12.2.1.14](#) del Decreto [1078](#) del 2015 o las normas que los sustituyan, modifiquen o deroguen.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

SERVICIOS SUPLEMENTARIOS: Son aquellos servicios suministrados por una red de TPBC, además de su servicio o servicios básicos, entre otros los siguientes: conferencia entre tres, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN: Es el acto administrativo mediante el cual la CRT impone los derechos y obligaciones a los operadores solicitante e interconectante y prevé las condiciones de carácter técnico, comercial, operativo y económico del acceso, uso e interconexión de las redes.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

SIIA: <Definición adicionado por el artículo 3 de la Resolución 5226 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Sistema de Información Integral de Autorizados del Ministerio TIC, que permite la consulta al público en relación con las personas naturales y jurídicas autorizadas para la venta de equipos terminales móviles en Colombia”.

(Resolución CRC 4584 de 2014, artículo [20](#))

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 3 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.362 de 20 de septiembre de 2017.

Omisión en la compilación inicial.

SIM: Módulo de identidad del abonado (por sus siglas en inglés). Dispositivo electrónico que almacena información técnica de la red, así como también la información de identificación de una cuenta de servicios de telecomunicaciones.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

SISTEMA DE MULTIACCESO: Es el mecanismo de acceso de los usuarios a los operadores de TPBCLD en virtud del cual el usuario escoge uno de los operadores marcando un código de operador que lo identifica, para que le curse cada llamada.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

SISTEMA DE PRESUSCRIPCIÓN: Mecanismo de acceso por medio del cual el usuario de los servicios de TPBCL, TPBCLE, TMC, PCS y de los operadores de telecomunicaciones que utilizan sistemas de acceso troncalizado, Trunking, establece un acuerdo con un único operador de TPBCLD para cursar llamadas de Larga Distancia a través de su red mediante la marcación del código de prescripción, para lo cual debe ser registrado por el respectivo operador de acceso, a fin de realizar el enrutamiento de las respectivas llamadas.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

SIUST: Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) O MENSAJE CORTO DE TEXTO: Mensaje corto de texto de hasta 140 octetos, que es enviado desde y/o hacia un terminal móvil.

(Resolución CRC [3501](#) de 2011, artículo [3](#), numeral 3.11)

SMS FLASH: Tipo de mensaje de texto SMS que se abre automáticamente en la pantalla del equipo terminal móvil receptor, sin ninguna interacción del usuario. Este mensaje hace referencia al SMS de clase 0 contenido en la especificación técnica ETSI TS 100 900.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#) adicionada por la Resolución CRC [4986](#) de 2016)

SOFTWARE MALICIOSO (MALWARE): Es un programa computacional que es insertado en un computador o sistemas computacionales, sin autorización, con el objeto de comprometer la confidencialidad, integridad de un sistema computacional, red de telecomunicaciones, datos y tráfico de datos. Comprende virus, gusanos y troyanos electrónicos, que se pueden distribuir a través de email, Web site, Shareware / freeware.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 27)

SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN ANTE EL OPERADOR DEL SERVICIO POSTAL:
Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las

indemnizaciones consagradas en el artículo [25](#) de la Ley [1369](#) de 2009.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [3](#))

SOLICITUD DE PORTACIÓN EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Es la petición efectuada por el usuario al proveedor receptor para portar el número, de acuerdo con el procedimiento definido para tal fin en el CAPÍTULO [6](#) del TÍTULO II.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.20)

SOLICITUD DE REEXPEDICIÓN ANTE EL OPERADOR DEL SERVICIO POSTAL: Solicitud que presenta el remitente ante el operador postal, después de admitido el objeto postal, pero antes de su entrega al destinatario, con el fin de modificar el destinatario o su dirección. La reexpedición generará el cobro de la tarifa respectiva.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [3](#))

SN: SUBSCRIBER NUMBER. ES LA PORCIÓN DE NÚMERO QUE IDENTIFICA UN SUBSCRIPTOR EN UNA RED O ÁREA DE NUMERACIÓN. NÚMERO DE ABONADO (SN) descrito en la sección 4.24 de la Recomendación E.164 de la IUT-T (4.24).

(Resolución CRC 2948 de 2010, artículo 1, numeral 1.6)

SUSTITUIBILIDAD DE LA DEMANDA: Se refiere a la existencia de productos similares al ofrecido por la empresa, los cuales pueden ser demandados por los consumidores si la empresa en cuestión eleva su precio de venta.

(Resolución CRC 2058 de 2009, artículo 4)

TAC: Código asignado por la GSMA a los fabricantes de equipos terminales móviles el cual permite identificar marca, modelo y demás características propias de cada equipo.

(Resolución CRC [3128](#) de 2011, artículo [2](#), Modificada por la Resolución CRC [4813](#) de 2015)

TARJETA PREPAGO: Cualquier medio físico o electrónico, que mediante el uso de claves de acceso u otros sistemas de identificación, permite a un usuario acceder a una capacidad predeterminada de servicios de comunicaciones que ha pagado en forma anticipada.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

TASA CONTABLE: Es un valor acordado entre un operador de TPBCLDI y un interconectante internacional, con el fin de distribuir los ingresos recibidos por las llamadas internacionales cursadas entre ellos, en concordancia con el reglamento de la UIT.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

TASA DE RETORNO RAZONABLE O UTILIDAD RAZONABLE: Es la que permite remunerar el patrimonio de los accionistas en la misma forma en que lo habría remunerado una actividad eficiente en un sector de riesgo comparable, la cual será estimada por el departamento nacional de planeación.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

TELÉFONO PÚBLICO: Aparato telefónico de acceso generalizado al público, conectado a la RTPC, por medio del cual se prestan servicios de telecomunicaciones.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

TERMINAL HABILITADO PARA SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS: Equipo terminal fijo o móvil usado con una línea telefónica o de abonado, activada para la prestación del servicio de comunicaciones por un Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

(Resolución CRC [4972](#) de 2016, artículo [1.3](#))

TEST DEL MONOPOLISTA HIPOTÉTICO: Prueba que se realiza para determinar el grado de sustitución de oferta y demanda, y por lo tanto la extensión del mercado y consiste en examinar lo que sucede si se aumenta en una pequeña proporción pero de forma significativa, y de manera permanente, el precio de un servicio determinado, suponiendo que los precios de los otros servicios se mantienen constantes.

(Resolución CRC 2058 de 2009, artículo 4)

TIEMPO DE ENTREGA (D+N) EN EL SERVICIO POSTAL: <Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución 5226 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición (D) de un objeto postal por parte del usuario remitente y la fecha de entrega al usuario destinatario (n) por parte del operador postal, medido en horas hasta el primer intento de entrega.

PARÁGRAFO. Las definiciones de Ámbito Local, Ámbito Nacional, Ámbito Internacional saliente y Ámbito internacional entrante, se refieren únicamente al ámbito y objeto de aplicación del artículo [5.4.1.1](#). Capítulo 4 Título V.”.

(Resolución CRC 3095 de 2011, artículo [2o](#), numeral 2.10)

Notas de Vigencia

- Definición corregida por el artículo 1 de la Resolución 5226 de 2017, 'por medio de la cual se hace una Fe de Erratas a la Resolución CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.362 de 20 de septiembre de 2017.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.258. TIEMPO DE ENTREGA (D+N) EN EL SERVICIO POSTAL: Corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de imposición (D) de un objeto postal por parte del usuario remitente y la fecha de entrega al usuario destinatario (n) por parte del operador postal, medido en horas hasta el primer intento de entrega.

PARÁGRAFO. Las definiciones establecidas en los numerales [1.21](#), [1.22](#), [1.23](#), [1.24](#), se refieren únicamente al ámbito y objeto de aplicación del ARTÍCULO [5.4.1.1](#). CAPITULO [4](#) TÍTULO V.

(Resolución CRC [3095](#) de 2011, artículo [2](#), numeral 2.10)

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definidas conforme al artículo [6°](#) de la Ley [1341](#) de 2009.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

TMC: Telefonía Móvil Celular.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

TRÁFICO INTERNACIONAL ENTRANTE: Es el tráfico constituido por las llamadas de larga distancia internacional completadas, efectuadas a través de marcación directa o con asistencia de operadora, destinadas a usuarios ubicados en el territorio colombiano y facturadas por el operador extranjero.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

TRÁFICO INTERNACIONAL SALIENTE: Es el tráfico constituido por las llamadas de larga distancia internacional completadas, efectuadas a través de marcación directa o con asistencia de operadora, originadas por suscriptores ubicados en el territorio colombiano, destinadas a usuarios ubicados en el extranjero y facturadas por el operador al suscriptor que origina la llamada.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

UIT: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [1.2](#))

UNIDAD GENERADORA DE EFECTIVO: Según la Norma Internacional de Contabilidad NIC 36, es el grupo identificable de activos más pequeño, que genera entradas de efectivo a favor de la entidad que son, en buena medida, independientes de los flujos de efectivo derivados de otros activos o grupos de activos.

(Resolución CRC [4577](#) de 2014, artículo [4](#))

USSD (UNSTRUCTURED SUPPLEMENTARY SERVICE DATA) O SERVICIO SUPLEMENTARIO DE DATOS NO ESTRUCTURADOS: Tecnología de comunicación del estándar GSM que permite el envío de datos bidireccional entre un terminal móvil y una aplicación disponible en la red, a través del establecimiento de sesiones

(Unstructured.

(Resolución CRC [3501](#) de 2011, artículo [3](#), numeral 3.13)

USUARIO DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES: Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [9](#))

USUARIO DEL SERVICIO POSTAL: Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [3](#))

USUARIO EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Para efectos de la portabilidad numérica, es

la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio de telecomunicaciones, o con la cual se ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.21)

USO DE NUMERACIÓN: Es la destinación dada por el proveedor asignatario al recurso de numeración que le ha sido asignado. Cuando por causa de trámites de portación, los recursos de numeración hayan sido implementados por un proveedor receptor, distinto del proveedor asignatario, se autoriza, por parte del administrador del recurso de numeración, al proveedor receptor de numeración portada para que implemente en su red la numeración asignada por la CRC a un proveedor donante, siempre y cuando la misma haya sido implementada en la red de este último dentro de los términos establecidos en la regulación, y medie la solicitud de portación por parte del usuario.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2, Modificada por la Resolución 3003 de 2011)

USO EFICIENTE DE LA NUMERACIÓN: Se entiende que una numeración está siendo usada eficientemente cuando el proveedor asignatario cumple con los criterios de uso establecidos en el [CAPÍTULO 1](#) del TÍTULO VI.

(Resolución CRT 2028 de 2008, artículo 2)

VELOCIDAD EFECTIVA: <Definición modificada por el artículo 2 de la Resolución 5078 de 2016, consultar en Legislación Anterior el texto vigente hasta esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Es la capacidad de transmisión medida en kbps garantizada por el Proveedor de Servicios de Internet (ISP) en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales.

Notas de Vigencia

- Definición modificada, a partir del 1o. de julio de 2017, por el artículo 2 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el [CAPÍTULO I](#) TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 5050 de 2016:

1.271. **VELOCIDAD EFECTIVA DE TRANSMISIÓN DE DATOS:** Es la capacidad de transmisión medida en Kbps garantizada por el ISP en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP, incluyendo tanto el segmento de acceso como los canales nacionales e internacionales, y que corresponde al valor mínimo de las mediciones asociadas al parámetro establecido en el numeral 5.2.3 de la recomendación ETSI EG 202 057-4 V1.1.1 (2005-10).

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 3)

VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS: En sistemas digitales corresponde a la cantidad de información que puede ser transmitida en el tiempo a través de un canal de comunicación, expresada en bits por segundo (bps) y sus múltiplos.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 7)

VENTANA DE CAMBIO EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA: Es el período durante el cual, con ocasión del Proceso de Portación del número, se desactiva el servicio en el Proveedor Donante y se activa en el Proveedor Receptor, y en el que el Usuario no posee servicio.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.22)

VULNERABILIDAD: Cualquier debilidad que podría explotarse con el fin de violar un sistema o la información que contiene.

(Resolución CRC [3067](#) de 2011, artículo [1.8](#), numeral 28)

ZONA 1: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos del reporte de calidad de indicadores en redes móviles, es la Zona conformada por los ámbitos geográficos que corresponden a los municipios que ostenten alguna de las siguientes categorías, de acuerdo con la Categorización por municipios que publica anualmente la Contaduría General de la Nación en cumplimiento de la Ley [617](#) de 2000: Categoría Especial, Categoría Uno (1), Categoría Dos (2), Categoría tres (3) o Categoría cuatro (4), y por cada una de las divisiones administrativas de las capitales de departamento que posean una población mayor a quinientos mil (500.000) habitantes. Son excluidas de esta zona las estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de no disponibilidad de otro medio de transporte.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

ZONA 2: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos del reporte de calidad de indicadores en redes móviles, es la Zona conformada por los ámbitos geográficos que corresponden a las capitales de departamento que no fueron consideradas dentro los ámbitos geográficos clasificados como Zona 1 y por la agrupación del resto de municipios en cada departamento que no fueron considerados dentro de la clasificación de ámbitos geográficos para la Zona 1. Son excluidas de esta zona las estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de no disponibilidad de otro medio de transporte.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

ZONA SATELITAL: <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución 5165 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos del reporte de calidad de indicadores en redes móviles, es la Zona conformada por el conjunto de estaciones base que emplean transmisión

satelital por motivos de no disponibilidad de otro medio de transporte.

Notas de Vigencia

- Definición modificada, a partir del 1o. de julio de 2017, por el artículo 1 de la Resolución 5165 de 2017, 'por la cual se modifica el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución número CRC [5050](#) de 2016', publicada en el Diario Oficial No. 50.280 de 30 de junio de 2017.
- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016, 'Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones dispuesto en el CAPÍTULO I TÍTULO V de la Resolución CRC [5050](#) de 2016, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.101 de 29 de diciembre de 2016.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 5078 de 2016:

ZONA SATELITAL: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución 5078 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos del reporte de calidad de indicadores en redes móviles, es la Zona conformada por el conjunto de los ámbitos geográficos en los cuales el servicio es prestado exclusivamente por estaciones base que emplean transmisión satelital por motivos de no disponibilidad de otro medio de transporte.

Nota exclusiva para las definiciones traídas de la Resolución CRC 3101 de 2011: Se entiende que el significado de aquellos términos no expresamente definidos en este TÍTULO, se corresponde al sentido natural y obvio de la respectiva expresión, o de ser el caso a las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT- en la materia.

SIGLAS PARA FACILITAR EL ENTENDIMIENTO DE LA LECTURA DE LA COMPILACIÓN

TPBC: Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada

TPBCLD: Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia

TPBCLDN: Servicio de Telefonía Básica Pública Conmutada de Larga Distancia Nacional o Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Nacional

TPBCLDI: Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Internacional

TPBCL: Servicio de Telefonía pública Básica Conmutada Local

TPBCLE: Servicio de Telefonía Básica Pública Conmutada Local Extendida o Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida

TMR: Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Móvil Rural

SUI: Sistema Único de Información

IPC: Índice de Precios al Consumidor

[1] Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles.

TÍTULO II.

MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO 1.

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES.

<Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:>

SECCIÓN 1.

PRINCIPIOS RECTORES



ARTÍCULO 2.1.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> El CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II aplica a las relaciones surgidas entre los proveedores de servicios de comunicaciones, de que trata la Ley [1341](#) de 2009, y los usuarios, a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, en cumplimiento de la Ley y la regulación vigente. Se exceptúan del presente régimen, los servicios de televisión establecidos en la Ley [182](#) de 1995 y sus modificaciones, salvo lo relacionado con las disposiciones frente a cláusulas de permanencia mínima y empaquetamiento de servicios para el servicio de televisión por suscripción, caso en el cual le serán aplicables las medidas dispuestas en el presente Régimen; los de radiodifusión sonora de que trata la Ley [1341](#) de 2009, y los servicios postales previstos por la Ley [1369](#) de 2009.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [1](#) - modificado por la Resolución CRC [4960](#) de 2016)



ARTÍCULO 2.1.1.2. PRINCIPIO DE FAVORABILIDAD. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las cláusulas del contrato celebrado entre el proveedor de servicios de comunicaciones y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que prevalezcan sus derechos.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [2](#))



ARTÍCULO 2.1.1.3. PRINCIPIO DE CALIDAD. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Los proveedores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos en la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios y, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [3](#))



ARTÍCULO 2.1.1.4. PRINCIPIO DE LIBRE ELECCIÓN. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> La elección del proveedor de servicios de comunicaciones, de los equipos o bienes necesarios para su prestación (los cuales deben estar debidamente homologados en los casos determinados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones), de los servicios y de los planes en que se presten dichos servicios, corresponde de manera exclusiva al usuario, tanto al momento de la oferta, como de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo 4)



ARTÍCULO 2.1.1.5. PRINCIPIO DE BUENA FE. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley y la regulación vigente.

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

en la celebración del contrato y durante su ejecución.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [5](#))



ARTÍCULO 2.1.1.6. PRINCIPIO DE INFORMACIÓN. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral [2.1.3.1.9](#) del ARTÍCULO [2.1.3.1](#) del CAPÍTULO [1](#) TÍTULO II, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios.

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

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dar cumplimiento a todos los deberes de información contenidos en el presente régimen, facilitando al usuario el acceso a la información que exige el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II, a través de las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página web del proveedor y la página de red social a través de la cual se presentan las PQRs), y las líneas gratuitas de atención al usuario.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [6](#))



ARTÍCULO 2.1.1.7. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> La protección del medio ambiente será un deber tanto de los proveedores de servicios de comunicaciones, como de los usuarios.

Los proveedores deberán adelantar iniciativas sobre la preservación y protección del medio ambiente derivada del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, especialmente mediante el lanzamiento y la ejecución de campañas educativas, y el diseño de procedimientos que fomenten la recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos y materiales necesarios para la prestación de los servicios que se encuentren en desuso por parte de los usuarios, para lo cual dichos proveedores deberán informar a los usuarios sobre la realización de las campañas mencionadas y sobre el procedimiento establecido para tales efectos, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario de que trata el numeral [2.1.3.1.9](#) del ARTÍCULO [2.1.3.1](#) del TÍTULO II.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [7](#))



ARTÍCULO 2.1.1.8. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Los datos personales podrán ser intercambiados con otros proveedores de servicios de comunicaciones sólo para efectos de la prevención y control de fraudes en las comunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones

legales y regulatorias que así lo exijan. En todo caso, por tratarse de tratamiento de datos personales, se requerirá la autorización expresa del titular para este fin, la cual podrá obtenerse de manera expresa desde la firma del contrato.



ARTÍCULO 2.1.1.9. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> En el tratamiento de los datos personales de los usuarios, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán observar los principios legales de veracidad o calidad, finalidad legítima, acceso y circulación restringida, temporalidad de la información, interpretación integral de derechos constitucionales, seguridad, confidencialidad, libertad, transparencia, de los datos personales de los usuarios.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [8](#))

SECCIÓN 2.

DERECHOS Y OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS



ARTÍCULO 2.1.2.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> El presente artículo contiene a manera de resumen y en forma general, los principales derechos y obligaciones de los usuarios, los cuales se desarrollan de manera detallada a lo largo del CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II.

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

a. Recibir los servicios que ha contratado de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II.

b. Elegir libremente el proveedor, los equipos o aparatos necesarios para la prestación de los servicios, los servicios de su elección y el plan tarifario, lo anterior de acuerdo a sus necesidades personales.

c. Tener fácil acceso a toda la información que necesite en relación con el ofrecimiento o prestación de los servicios, como por ejemplo a todas las promociones u ofertas que tenga el proveedor en el mercado, tarifas, cobertura del servicio, entre otros. Toda esta información será suministrada de manera veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita.

d. Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados y que no le sean cobrados los servicios con precios sorpresa, es decir, tarifas que no hayan sido previamente informadas y aceptadas por el usuario.

e. Mantener las mismas condiciones acordadas en el contrato, sin que éstas puedan ser modificadas de ninguna manera por parte de su proveedor sin la aceptación previa del usuario.

f. Estar bien informado en relación con sus derechos y las condiciones de prestación de los servicios.

g. Ser atendido por parte de su proveedor ágilmente y con calidad, cuando así lo requiera, a través de las oficinas físicas de atención, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario.

h. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos en las oficinas físicas, oficinas virtuales (página Web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario y, además, a recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al proveedor.

i. Poder consultar en línea, a través de la página Web del proveedor o la página Web de la Superintendencia de Industria y Comercio, el estado del trámite asociado a su petición, queja o recurso y el tiempo exacto para obtener respuesta al mismo, según el caso.

j. Gozar de una protección especial en cuanto al manejo confidencial y privado de los datos personales que ha suministrado al proveedor, así como al derecho a que dichos datos no sean utilizados por el proveedor para fines distintos a los autorizados por el usuario.

k. Escoger si quiere contratar con cláusula de permanencia mínima o sin ella, para lo cual, el proveedor deberá explicarle en forma muy sencilla, a qué se refiere la cláusula de permanencia mínima, cuando se pactan dichas cláusulas, en qué benefician al usuario y, además, qué ocurre si el usuario quiere terminar el contrato existiendo una cláusula de permanencia mínima.

l. Disponer de su contrato por el medio de su elección, esto es, papel o medio electrónico, para poderlo consultar en cualquier momento, para el correcto ejercicio de sus derechos.

m. Terminar el contrato de prestación de servicios, en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró el contrato o se activaron los servicios, aún cuando exista una cláusula de permanencia mínima, caso en el cual deberá asumir los valores asociados a la terminación anticipada.

n. Recibir un trato respetuoso por parte de los proveedores que le ofrecen o prestan servicios de comunicaciones.

o. Ser avisado por parte del proveedor con veinte (20) días calendarios de anticipación a un posible reporte ante entidades de riesgos financieros, para poder aceptar o defenderse de tal eventual reporte.

p. Recibir una constancia escrita de las solicitudes de servicios adicionales al que contrató inicialmente, la cual deberá entregársele mediante un papel o a través del correo electrónico suministrado por el usuario, según su elección, a más tardar al siguiente periodo de facturación.

q. Usar con cualquier proveedor el equipo terminal de su elección, que ha adquirido legalmente. Lo anterior, siempre y cuando el equipo cumpla con los requisitos técnicos de homologación establecidos por la CRC.

r. Conocer claramente las reglas que aplican a los servicios que se prestan en forma empaquetada y sus derechos, especialmente, el derecho a presentar peticiones, quejas o recursos ante un único proveedor, cuando dos (2) o más prestan los servicios que forman parte del empaquetamiento.

- s. Ser compensado cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados, de acuerdo con lo dispuesto en el ANEXO 2.1 DEL TÍTULO DE ANEXOS.
- t. Estar plenamente informado de las reglas que aplican para la utilización del Roaming Internacional, para que al viajar por fuera del país, pueda hacer uso de dicho servicio con total conocimiento de las tarifas adicionales que le aplican, así como a elegir el tiempo que quiere que dicho servicio se encuentre activado.
- u. Recibir oportunamente la factura de sus servicios, en forma detallada, a través del medio que haya elegido, esto es, papel o medio electrónico, para que cuente con el tiempo suficiente para pagarla.
- v. Tener acceso gratuito a la información de sus consumos, a través de la página Web del proveedor y a través de la línea gratuita de atención al usuario.
- w. Poder disfrutar, bajo la modalidad de prepago, de sus saldos no consumidos, cuando adquiera una nueva tarjeta prepago a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, o cuando encontrándose en un plan prepago el usuario se cambie a un plan bajo modalidad de pospago.
- x. Tener acceso permanente y gratuito a las líneas de urgencia y/o emergencia.
- y. Conocer las condiciones que aplican al uso mensajes cortos de texto -SMS- y mensajes multimedia -MMS-, así como su derecho a ser excluido del envío de mensajes masivos comerciales y publicitarios no solicitados.

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

- a. Hacer uso adecuado de las redes, de los bienes o equipos terminales requeridos para la prestación de los servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo pactado en el contrato de prestación de servicios y lo establecido en la normatividad vigente.
- b. Cumplir con todos sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas.
- c. Hacer uso de la información suministrada por los proveedores para efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.
- d. Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos, frente a lo cual, en caso de incumplimiento, los proveedores de servicios de comunicaciones procederán con la terminación del contrato de prestación del servicio, de conformidad con los términos previstos en el ARTÍCULO [2.1.10.13](#) del TÍTULO II.
- e. Abstenerse de hacer uso indebido de los servicios de comunicaciones o de hacer uso de los servicios para fines diferentes para los cuales fueron contratados, de acuerdo con lo establecido en el contrato, frente a lo cual en caso de incumplimiento, los proveedores de servicios de comunicaciones, procederán a la terminación del contrato, garantizando en todo caso el derecho de defensa del usuario.
- f. Informar al proveedor sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura de las comunicaciones sobre los cuales tuviere conocimiento, y adoptar las acciones sugeridas por el proveedor con el fin de preservar la seguridad de la red y de

las comunicaciones.

g. Cumplir con los procedimientos que diseñen los proveedores en materia de recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios de comunicaciones, que se encuentren en desuso, con el objeto de preservar y proteger el medio ambiente.

h. Utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, o equipos que no requieran homologación pero que en todo caso no pongan en riesgo la seguridad de la red o la eficiente prestación del servicio.

i. Ponerse en contacto con su proveedor inmediatamente tenga conocimiento del hurto y/o extravío de su equipo terminal móvil o el extravío de dicho equipo, bien sea presentando la solicitud de bloqueo de su equipo o reportando al proveedor sobre el hurto y/o extravío del equipo terminal móvil indicando en todo caso la hora, el lugar, la fecha del suceso y demás datos requeridos por el proveedor que permitan identificar que el usuario que realiza tal solicitud o reporte es el usuario que celebró el contrato. El reporte de que trata el presente numeral no se constituye en denuncia. Lo anterior, en consonancia con las reglas dispuestas en el párrafo del ARTÍCULO [2.1.5.8](#) del TÍTULO II.

j. Hacer uso, únicamente, de equipos terminales móviles adquiridos en el país a través de personas autorizadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o por los proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil, así como de los equipos terminales móviles que el usuario compre en el exterior para uso personal y no comercial. En ambos casos, el usuario deberá conservar la factura de compra del equipo terminal móvil acompañada, cuando sea del caso, de la factura sustitutiva, o el comprobante de pago del régimen simplificado, documento que será exigido como prueba en caso de que el usuario quiera vender o donar su equipo terminal móvil usado a una tercera persona.

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

k. Registrar ante su proveedor el equipo terminal móvil del cual haga uso para la prestación de los servicios contratados, cuando el mismo no haya sido adquirido con dicho proveedor.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [10](#) - modificado por la resolución [4986](#) de 2016)

SECCIÓN 3.

DISPOSICIONES GENERALES. CONTRATACIÓN



ARTÍCULO 2.1.3.1. DEBER DE INFORMACIÓN. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Los proveedores de servicios de comunicaciones, desde el momento en que ofrecen la prestación de sus servicios, durante la celebración de los contratos y en todo momento durante la ejecución de los mismos, deben suministrar al usuario información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable,

precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca error para que los usuarios tomen decisiones informadas, respecto del servicio ofrecido o prestado.

En cuanto a la gratuidad en el suministro de información que se ha mencionado, ésta admite únicamente las excepciones previstas en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO II.

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

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

2.1.3.1.2. Entregar al usuario en el momento de la celebración del contrato copia escrita del mismo y de todos sus anexos, a través de medio físico y/o electrónico según elija el usuario, así como de las modificaciones del contrato, cuando a ello haya lugar, durante la ejecución del mismo.

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

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

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

Para los servicios móviles, deberán emplearse los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación del servicio dispuestos en el ANEXO 2.3 del TÍTULO DE ANEXOS.

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

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

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

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

especial cuidado".

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

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

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

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

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

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

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

2.1.3.1.8. Mantener disponible información en relación con los siguientes aspectos:

- a. Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.
- b. Dirección y teléfono de las oficinas físicas de atención al usuario.
- c. Número de la línea gratuita de atención al usuario.
- d. Dirección de la página Web del proveedor y el nombre y dirección de la red social del proveedor.
- e. Procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos.
- f. Alternativas de celebración del contrato.
- g. Tarifas vigentes, incluidas las de todos y cada uno de los planes ofrecidos que también se encuentren vigentes.
- h. Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.

- i. Modelos de todos y cada uno de los contratos correspondientes a los servicios y planes ofrecidos que se encuentren vigentes.
- j. Dirección, teléfono, correo electrónico y página de Web de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- k. Indicadores de atención al usuario de los que trata el ARTÍCULO [2.1.5.15](#) del TÍTULO II.
- l. Nivel de calidad ofrecido.
- m. Condiciones y restricciones respecto del derecho que tiene el usuario para portar su número.
- n. Áreas de cobertura de los servicios que presta el proveedor, utilizando para ello mapas interactivos en la página Web del proveedor.
- o. Procedimiento de activación y desactivación de los servicios de roaming internacional y tarifas para la prestación de los mismos, cuando éstos sean ofrecidos por el proveedor.
- p. Servicios suplementarios y adicionales que ofrece el proveedor de servicios de comunicaciones, con las tarifas correspondientes.

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

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

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

2.1.3.1.9. Brindar la información a que hace referencia el presente artículo a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, los cuales son las oficinas físicas y virtuales de atención al usuario, y las líneas gratuitas de atención al usuario.

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

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

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

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

PARÁGRAFO. Las obligaciones de información señaladas en el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II, que hagan referencia a la entrega de información por medios escritos, se entenderán cumplidas cuando la entrega se efectúe por cualquier mecanismo físico o electrónico que permita su lectura. En todo caso, la elección de los medios en que se entregue la información recae exclusivamente en cabeza del usuario y deberá realizarse en forma expresa por parte de éste.

2.1.3.1.11. Los proveedores del servicio de telefonía móvil deberán informar a sus usuarios sobre la posibilidad que tienen del envío de un mensaje corto de texto SMS al código 85432 con la palabra "QUEJA" con el fin de que el proveedor los contacte a más tardar al siguiente día calendario para que el usuario pueda presentar una queja o reclamo.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [11](#) - modificado por la Resolución CRC [4625](#) de 2014 y por la Resolución CRC [4295](#) de 2013)



ARTÍCULO 2.1.3.2. FORMA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

<Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Los contratos y cualquier otra información suministrada por el proveedor sobre las condiciones a que se sujeten los servicios prestados, deben ser elaborados con letra no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible, a través del medio que haya sido elegido por el usuario para recibirlo.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [12](#))



ARTÍCULO 2.1.3.3. CONTENIDO DEL CONTRATO. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Los contratos deberán seguir estrictamente los formatos que para el efecto defina la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Hasta tanto se defina el formato aplicable a cada servicio, y sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada uno de éstos, los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones deben contener lo siguiente:

- a. El nombre o razón social del proveedor de servicios de comunicaciones y el domicilio de su sede o establecimiento principal, nombre y domicilio del usuario que celebró el contrato.
- b. Servicios contratados.
- c. Precio y forma de pago.
- d. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio.
- e. Obligaciones del usuario.
- f. Obligaciones del proveedor.

- g. Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado.
- h. Derechos del proveedor en relación con el servicio contratado.
- i. Plan contratado y condiciones para el cambio del mismo, cuando a ello haya lugar.
- j. Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.
- k. Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.
- l. Causales de incumplimiento del usuario.
- m. Causales de incumplimiento del proveedor.
- n. Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.
- o. Trámite de peticiones, quejas y recursos -PQRs-.
- p. Condiciones para la cesión del contrato.
- q. Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.
- r. Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio.
- s. Información al usuario en materia de protección de los datos personales y tratamiento de la información ante el reporte a los bancos de datos.
- t. Mecanismos obligatorios de atención al usuario.
- u. Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícitos.
- v. Información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.
- w. Fecha de vencimiento del periodo de facturación.

PARÁGRAFO 1. Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir de manera destacada y llamativa, al inicio del contrato, las siguientes cláusulas: Partes del contrato, servicios contratados, precio y forma de pago, mecanismos de atención al usuario, derechos y obligaciones de las partes y trámite de PQRs.

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

PARÁGRAFO 2. Para los servicios móviles, deberán emplearse los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación del servicio dispuestos en el ANEXO 2.3 del TÍTULO DE ANEXOS.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [13](#) modificado por la Resolución CRC [4625](#) de 2014)



ARTÍCULO 2.1.3.4. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones no pueden incluirse cláusulas que:

2.1.3.4.1. Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los proveedores para la prestación del servicio de acuerdo con la normatividad vigente y, en especial, el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

2.1.3.4.2. Obliguen al usuario a recurrir al proveedor o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o limiten su libertad para elegir el proveedor del servicio, los equipos requeridos para la prestación del mismo, el plan, u obliguen a comprar más de los bienes o servicios que el usuario necesite.

2.1.3.4.3. Den a los proveedores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del usuario, caso fortuito, fuerza mayor y las demás que establezca la Ley.

2.1.3.4.4. Impongan al usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la Ley le conceden.

2.1.3.4.5. Confieran al proveedor plazos que excedan los previstos en la Ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones.

2.1.3.4.6. Limiten el derecho del usuario que celebró el contrato a solicitar la terminación del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del proveedor.

2.1.3.4.7. Permitan al proveedor, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del usuario que celebró el contrato, exigir de éste una compensación no establecida previamente en el contrato.

2.1.3.4.8. Obliguen al usuario que celebró el contrato a dar aviso superior al establecido por la regulación para la terminación del contrato.

2.1.3.4.9. Limiten los derechos y deberes derivados del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, del contrato y de la Ley.

2.1.3.4.10. Limiten el derecho del usuario de portar su número, de acuerdo con lo establecido en el CAPÍTULO [6](#) del TÍTULO II.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [14](#))



ARTÍCULO 2.1.3.5. MODIFICACIONES AL CONTRATO. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Los proveedores de servicios de comunicaciones no pueden modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas, tampoco pueden imponer servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. En caso de que alguna de las situaciones mencionadas ocurra, dicho usuario tiene derecho a terminar el contrato anticipadamente y sin penalización alguna, incluso en

aquéllos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [15](#))



ARTÍCULO 2.1.3.6. MODALIDADES DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Las modalidades de contratación para la prestación de servicios de comunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Las condiciones distintas a las expresamente previstas en la Ley o en la regulación que no queden expresamente contenidas en las cláusulas del contrato o en cualquiera de sus modificaciones, no serán aplicables.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [16](#))



ARTÍCULO 2.1.3.7. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Las cláusulas de permanencia mínima sólo podrán ser pactadas en los contratos de los servicios de comunicaciones fijos (telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción), cuando se otorgue un descuento en el valor del cargo por conexión o la posibilidad de un pago diferido del mismo.

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

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

En cualquier momento, incluido el de la oferta, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en la presente resolución (Resolución CRC [3066](#) de 2011), debe suministrarse toda la información asociada a las condiciones en que opera la cláusula de permanencia mínima. Así mismo, en el momento de la instalación del servicio, se le debe

informar al usuario sobre los elementos suministrados por el proveedor y/u operador para dicha instalación.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [17](#) - modificado por las Resoluciones CRC [4930](#) y [4961](#) de 2016)



ARTÍCULO 2.1.3.8. PROHIBICIÓN DE ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA EN COMUNICACIONES MÓVILES. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> A partir del 1° de julio de 2014, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles que ofrezcan de manera individual o empaquetada dichos servicios, en ningún caso podrán ofrecer a los usuarios, ni incluir en los contratos, tanto de prestación de servicios de comunicaciones móviles como de compraventa de equipos terminales móviles, cláusulas de permanencia mínima, ni siquiera con ocasión del financiamiento o subsidio de equipos terminales móviles, ni del financiamiento o subsidio del cargo por conexión, ni por la inclusión de tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial.

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

PARÁGRAFO 1. De acuerdo con lo establecido en el numeral 8 del artículo [64](#) de la Ley [1341](#) de 2009, constituyen una infracción a la ley de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la realización de subsidios cruzados entre el servicio de comunicaciones móviles y la venta de equipos terminales móviles.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [17a](#) - modificado por la Resolución CRC [4444](#) de 2014)



ARTÍCULO 2.1.3.9. REDACCIÓN CLARA Y EXPRESA DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Las cláusulas de permanencia mínima, de plazo contractual y/o de prórroga automática deben

redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el usuario.

Cuando el proveedor ofrezca contratos con cláusula de permanencia mínima, ésta debe ir en anexo separado del contrato, cumpliendo el lleno de requisitos establecidos en el ARTÍCULO [2.1.3.7](#) del TÍTULO II.

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

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

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

El mencionado anexo deberá constar en el mismo medio en que, a elección del usuario, es entregado el contrato, de conformidad con las reglas previstas en el numeral [2.1.3.1.1](#) del ARTÍCULO [2.1.3.1](#) del TÍTULO II.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [18](#))

SECCIÓN 4.

DISPOSICIONES GENERALES. EJECUCIÓN DEL CONTRATO



ARTÍCULO 2.1.4.1. INVIOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Los proveedores de servicios de comunicaciones deben asegurar el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y la prestación de los servicios de seguridad de la información (autenticación, autorización y no repudio), requeridos para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, de la información que se curse a través de ellas y de los datos personales del usuario en lo referente a la red y servicios suministrados por dichos proveedores.

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

El secreto de las comunicaciones aplica a las comunicaciones de voz, datos, sonidos o imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada de la existencia o contenido de las mismas.

Salvo orden emitida de forma expresa y escrita por autoridad judicial competente, los proveedores de servicios de comunicaciones, siempre y cuando sea técnicamente factible, no pueden permitir, por acción u omisión, la interceptación, violación o repudio de las

comunicaciones que cursen por sus redes.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [19](#))



ARTÍCULO 2.1.4.2. SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIÓN. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Con el fin de asegurar la protección de los datos personales suministrados por el usuario al momento de la celebración del contrato y, en todo caso, durante la ejecución del mismo, los proveedores garantizarán que dichos datos sean utilizados para la correcta prestación del servicio y el adecuado ejercicio de los derechos de los usuarios.

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

Igualmente, los proveedores no podrán entregar a su arbitrio los datos de localización y de tráfico del usuario, salvo autorización expresa y escrita del usuario y los casos que expresamente señale el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [20](#))



ARTÍCULO 2.1.4.3. REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE ENTIDADES QUE MANEJAN Y/O ADMINISTRAN BANCOS DE DATOS. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Los proveedores de servicios de comunicaciones pueden remitir a entidades que manejan y/o administran bancos de datos, la información sobre la existencia de deudas a cargo del usuario y a favor del proveedor o información positiva del usuario, así como solicitar información sobre el comportamiento del usuario en sus relaciones comerciales, previa autorización expresa para este fin.

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

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

El reporte negativo a entidades que manejan y/o administran bancos de datos debe ser previamente informado al usuario, quien es el titular de la información, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendarios a la fecha en que se produzca el reporte. Lo anterior tiene por objeto que el usuario pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación o controvertir aspectos tales como el monto, la cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en la factura que el proveedor envía al usuario, siempre y cuando se respete el término indicado.

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

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

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

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

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [21](#))



ARTÍCULO 2.1.4.4. TIEMPO DE PERMANENCIA DE LOS REPORTES ANTE ENTIDADES QUE MANEJAN Y/O ADMINISTRAN BANCOS DE DATOS. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Los reportes de información negativa del usuario que efectúen los proveedores ante las entidades que manejan y/o administran bancos de datos, asociados con información que haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general, aquéllos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán de la siguiente manera: i) Cuando la mora sea inferior a dos (2) años, el término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora, ii) Para los demás eventos, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que cese la mora.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [22](#))



ARTÍCULO 2.1.4.5. PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> El plazo máximo para el inicio de la prestación de los servicios contratados no podrá ser superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato, salvo casos de caso fortuito, fuerza mayor, o aquéllos que impidan la instalación por causa del usuario. Este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan el usuario que celebró el contrato y el proveedor, en cuyo caso la aceptación expresa de dicho usuario deberá constar en documento separado del contrato, el cual debe ser entregado utilizando el medio físico o electrónico que elija el usuario.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [23](#))



ARTÍCULO 2.1.4.6. INCUMPLIMIENTO EN EL INICIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Cuando el proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo indicado, el usuario que celebró el contrato podrá solicitar la restitución de la suma pagada, la devolución del equipo adquirido (si a ello hubiera lugar), o acordar con el proveedor la estipulación de un nuevo plazo para la activación.

Cuando se opte por la restitución de la suma pagada, ésta deberá efectuarse a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la respuesta a la solicitud de que trata el inciso primero del presente artículo. En todo caso, se dará por terminado el contrato, incluyendo para tal efecto los intereses moratorios, sin previa constitución en mora, causados desde el momento en que el usuario efectuó el pago, hasta el día en que se produzca la restitución.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [24](#))



ARTÍCULO 2.1.4.7. DISPOSICIÓN DE LA ACOMETIDA EXTERNA. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> La acometida externa es de libre disponibilidad del usuario y puede ser utilizada por cualquier proveedor de servicios de comunicaciones

seleccionado por dicho usuario para la prestación de los servicios a través de redes fijas.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [25](#))



ARTÍCULO 2.1.4.8. SOLICITUD DE SERVICIOS. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones inicien la prestación de un servicio adicional al originalmente contratado, por solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, efectuada a través de cualquier medio verbal o escrito, los proveedores entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud, un escrito a través del medio físico y/o electrónico que elija el usuario, en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen la prestación del nuevo servicio o la modificación del servicio, las cuales constituyen una modificación del contrato.

Para el caso de los servicios móviles, el proveedor entregará, durante el período de facturación siguiente a la solicitud, copia del contrato en medio físico o electrónico con los ajustes que tengan lugar con ocasión de la activación de cualquier nuevo servicio o la modificación del servicio, de acuerdo con lo previsto en el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II.

PARÁGRAFO. En caso de ser solicitada por el usuario que celebró el contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán suministrar la información relacionada con los soportes de las solicitudes de servicios o modificaciones al servicio inicialmente contratado, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II.

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

Lo anterior, además, aplica para los casos en los que el usuario titular de varios números de un mismo contrato haya efectuado la portación de uno o varios de estos números, según lo establecido en el CAPÍTULO [6](#) del TÍTULO II y sus modificaciones.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [26](#) - modificado por la Resolución CRC [4625](#) de 2014)



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2017

