

ARTÍCULO 2.1.4.9. DIVULGACIÓN DE TARIFAS. <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:> Al momento de la oferta, de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo, los usuarios deben conocer previamente y en forma expresa, las tarifas que se aplicarán a los servicios de comunicaciones de que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, sin que éstas hayan sido informadas al usuario que celebró el contrato.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [27](#))



ARTÍCULO 2.1.4.10. MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS. <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 cambios de tarifas y de planes, únicamente entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio.

En los contratos de prestación de servicios debe indicarse claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales, los períodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan. En los casos en que se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan no podrá ser inferior al período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato.

El incumplimiento de esta obligación por parte del proveedor da derecho al usuario que celebró el contrato a terminarlo de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [28](#))



ARTÍCULO 2.1.4.11. OFRECIMIENTO DE SERVICIOS A TRAVÉS DE PLANES. <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 servicios de comunicaciones sean prestados individualmente o de manera empaquetada a través de planes, los proveedores deben informar de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, las condiciones establecidas para el plan ofrecido, el periodo de permanencia mínima y las condiciones que rigen el cambio del plan.

Cuando así lo desee, una vez vencido el plazo antes mencionado, el usuario que celebró el contrato estará en libertad de elegir entre los planes ofrecidos por el respectivo proveedor, sin que se le cobre ningún cargo adicional por el cambio de plan. El nuevo plan podrá ser utilizado por el usuario en el período de facturación siguiente a aquél en que se solicite el cambio y lo obligará al pago del precio correspondiente.

La elección del plan recae exclusivamente en el usuario. Los proveedores no pueden ubicar a los usuarios en planes que no hayan sido aceptados previamente por éstos.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [29](#))



ARTÍCULO 2.1.4.12. MECANISMOS DE CONTROL DEL CONSUMO. <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 que presten servicios de comunicaciones individualmente o de manera empaquetada, a través de planes bajo las modalidades de pospago y de prepago, deben implementar los mecanismos de control de consumo, los cuales proporcionen al usuario información sobre el consumo realizado durante el período de facturación, de acuerdo con las reglas del presente artículo, a través de los siguientes medios: Línea gratuita de atención al usuario y página Web del proveedor de servicios de comunicaciones.

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

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

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

Para efectos de la consulta, a través de las líneas gratuitas de atención al usuario, los proveedores deben informar, de acuerdo con el sistema de tasación empleado, el número exacto de unidades consumidas, desde el último corte de facturación hasta doce (12) horas previas a la consulta o al límite temporal inferior que establezca el proveedor, precisando en todo caso la fecha y hora de corte de la información suministrada.

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [30](#))



ARTÍCULO 2.1.4.13. PROMOCIONES Y OFERTAS. <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 términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realiza. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del usuario.

La omisión de la información relacionada con la fecha hasta la cual estará vigente la promoción o de las condiciones que darán fin a su vigencia, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e

intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas por los proveedores de servicios de comunicaciones, deben ser claramente identificables por los usuarios, independientemente del medio a través del cual se divulguen. Cuando el usuario acepte una promoción u oferta, el proveedor deberá informarle previamente sobre las condiciones y restricciones de la misma, y almacenar el soporte de la información suministrada, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes al momento en que se suministró dicha información, para consulta por parte del usuario.

En todo caso, sin excepción, el proveedor almacenará las evidencias de la publicidad efectuada sobre las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas.

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario, a través de cualquiera de los mecanismos obligatorios de atención dispuestos por el proveedor, lo vinculan jurídicamente. El proveedor no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de servicios y/o valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [31](#))



ARTÍCULO 2.1.4.14. EMPAQUETAMIENTO 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:> En relación con la prestación de servicios de comunicaciones en forma empaquetada, los proveedores de dichos servicios deben cumplir las siguientes reglas:

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

2.1.4.14.2. El proveedor de servicios de comunicaciones fijas y/o el operador de televisión, le deberá ofrecer y prestar cada uno de los servicios que conforman el paquete, con características idénticas, de forma individual y desagregada, informando los precios de cada uno.

2.1.4.14.3. Los servicios de comunicaciones que se presten empaquetados se sujetarán a las condiciones establecidas en el contrato y sus anexos, a las reglas que con ocasión de las particularidades técnicas de cada servicio le apliquen a los mismos y, en especial, a las normas dispuestas en el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1.4.14.9. En caso de presentarse falta en la disponibilidad de los servicios, bien sea en alguno o varios servicios del paquete de servicios contratado, el usuario tendrá derecho a recibir la compensación a que haya lugar de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO [2.1.4.15](#) del TÍTULO II, o a dar por terminado el contrato.

2.1.4.14.10. El usuario que celebró el contrato podrá solicitar al proveedor la terminación respecto de uno o algunos de los servicios del paquete de servicios, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario de que trata el numeral [2.1.3.1.9](#) ARTÍCULO [2.1.3.1](#) del TÍTULO II, sin perjuicio de las reglas asociadas a la terminación anticipada de los contratos ante la existencia de una cláusula de permanencia mínima.

En este caso, los demás servicios contratados deberán seguirse prestando al usuario en los

términos y precios que se han informado previamente, de conformidad con el numeral [2.1.4.14.4](#) del presente artículo.

Lo anterior es aplicable a la solicitud de terminación del contrato de uno de los servicios del paquete, en el evento en que se presente la falta de disponibilidad de dicho servicio, según las reglas previstas en el ARTÍCULO [2.1.4.15](#) del TÍTULO II.

Cuando la causal de terminación del contrato sea una solicitud de portabilidad numérica, deberá darse aplicación a los términos previstos en el CAPÍTULO [6](#) del TÍTULO II.

2.1.4.14.11. El usuario de servicio de comunicaciones fijas y de televisión por suscripción, puede consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de servicios ofrecidas por cada uno de los proveedores y/u operadores, a través del comparador de planes que estos dispondrán en su página web en relación con sus propios planes y tarifas, el cual debe atender como mínimo las siguientes condiciones.

2.1.4.14.11.1. Posibilidad al usuario de identificar su municipio.

2.1.4.14.11.2. Posibilidad al usuario de indicar su estrato socioeconómico.

2.1.4.14.11.3. Posibilidad al usuario de seleccionar el o los servicios que requiere.

2.1.4.14.11.4. Posibilidad al usuario de seleccionar las características de cada uno de los servicios que requiere, de acuerdo con la oferta del proveedor y/u operador.

2.1.4.14.11.5. Posibilidad al usuario de seleccionar el paquete de servicios que se adecue a sus necesidades de acuerdo con los servicios que requiere y con la oferta del proveedor y/u operador.

2.1.4.14.11.6. Posibilidad al usuario de conocer el valor total del paquete de servicios seleccionado.

2.1.4.14.11.7. Posibilidad al usuario de comparar el valor de cada servicio escogido (si fuera prestado de manera individual) y el valor de éste dentro del paquete seleccionado.

2.1.4.14.11.8. Posibilidad al usuario de comparar dos o más planes a su elección.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [32](#), modificada por la Resolución CRC [4960](#) de 2016)

PARÁGRAFO. La Comisión de Regulación de Comunicaciones llevará a cabo acciones de monitoreo para hacer seguimiento de los mercados de paquetes de servicios y así identificar si los precios de dichos mercados reflejan las características de los planes y, adicionalmente, si existen otras variables relacionadas con la competencia que deban ser tenidas en cuenta en cada uno de estos mercados.

(Resolución CRC [4960](#) de 2016, artículo [6](#))



ARTÍCULO 2.1.4.15. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS 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 usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a recibir una compensación automática por falta de disponibilidad de los servicios, la cual se realizará de acuerdo con la metodología descrita en el ANEXO 2.1 del TÍTULO DE ANEXOS, bajo los

siguientes criterios:

2.1.4.15.1. El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones da derecho al usuario que celebró el contrato a recibir una compensación automática por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá terminar el contrato, sin lugar, en este último caso, al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, de acuerdo con lo señalado en el numeral 1 del ANEXO 2.1 del TÍTULO DE ANEXOS. Lo anterior, con excepción de los eventos previstos en el ARTÍCULO [2.1.4.16](#) del TÍTULO II.

2.1.4.15.2. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán compensar de manera automática a los usuarios que cursen comunicaciones de voz en sus redes, ante los eventos de llamadas caídas que se produzcan en cada mes, de acuerdo con la metodología definida en el ANEXO 2.1 del TÍTULO DE ANEXOS. Esta compensación deberá aplicarse a usuarios que accedan al servicio bajo las modalidades de prepago y pospago, así:

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

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

PARÁGRAFO. El cumplimiento de la presente disposición por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de ninguna manera podrá limitar o menoscabar la posibilidad que tiene el usuario para, en cualquier momento, presentar PQR ante los proveedores a través de los diferentes mecanismos previstos en la regulación para tal efecto, incluyendo aquellos casos orientados a solicitar el reconocimiento de la compensación cuando el usuario considere que la misma no ha incluido todos los eventos a los que tiene derecho éste.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [33](#) - modificado por la Resolución CRC [4296](#) de 2013)



ARTÍCULO 2.1.4.16. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS 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:> De conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO [4.1.2.7](#) del CAPÍTULO I del TÍTULO IV, los proveedores de comunicaciones que deban interrumpir la prestación de los servicios a su cargo, por un término superior a treinta (30) minutos, por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, deberán comunicar tal situación a sus usuarios por lo menos con tres (3) días calendarios de anticipación, utilizando para el efecto las facilidades del servicio contratado u otros medios masivos de información idóneos que garanticen el conocimiento de tal situación por parte de los usuarios afectados.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [34](#))



ARTÍCULO 2.1.4.17. CESIÓN 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:> La cesión del contrato por parte del usuario que celebró el contrato, cuando sea procedente en virtud de la Ley o de ser aceptada expresamente por el proveedor, libera al cedente de cualquier responsabilidad con el proveedor por causa del cesionario. Para el efecto, en el contrato deben preverse las siguientes condiciones:

- a. El usuario que celebró el contrato en su calidad de cedente debe informar por escrito al proveedor su intención de ceder el contrato, acompañando la prueba de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y de los demás requisitos contemplados en el contrato de prestación del servicio para tal efecto.
- b. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, el proveedor deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión.
- c. En caso de aceptación por parte del proveedor, el cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento.
- d. En caso de rechazo por parte del proveedor, éste debe informar al cedente las causas de su decisión. Las únicas causas bajo las cuales el proveedor puede rechazar la solicitud de cesión, son las siguientes:
 - i) Por defectos de forma. En el mismo escrito el proveedor debe indicarle al cedente de manera clara y expresa los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión.
 - ii) Cuando el cesionario no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del contrato o;
 - iii) Cuando por razones técnicas se imposibilite la prestación del servicio.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [35](#))



ARTÍCULO 2.1.4.18. PREVENCIÓN DE FRAUDES. <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 hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin. Esta información deberá estar disponible para consulta de la CRC y de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

En todo caso, cuando los usuarios presenten una PQR que pueda tener relación con presuntos fraudes, los proveedores deberán adelantar todas las acciones necesarias para identificar las causas que originaron tal requerimiento y, de no ser fundadas, demostrar materialmente al peticionario, las razones por las cuales no procede lo solicitado.

Cuando se encuentre que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, cumpliendo con las condiciones de seguridad informadas en el contrato, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.

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

conocimiento de las autoridades competentes.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [36](#))



ARTÍCULO 2.1.4.19. <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:> Para la prestación del servicio de Roaming Internacional, aplicarán medidas de suministro de información, incluyendo las medidas de control de gasto para los servicios de datos, y las condiciones de activación y desactivación de los servicios de voz, SMS y datos.

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

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

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

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

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

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

En el texto del mensaje los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán

informar al usuario el valor de la tarifa total en pesos colombianos incluidos todos los impuestos de:

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

Adicionalmente dicho mensaje contendrá:

- a. El límite de gasto en los casos de planes de datos por demanda.
- b. Los mecanismos gratuitos para acceder desde el exterior al servicio de atención al cliente a través del propio terminal del usuario, que como mínimo deberán ser línea gratuita o marcación de código USSD.
- c. La forma en que el usuario debe efectuar las marcaciones desde el país en el que se encuentra, hacia abonados fijos y móviles dentro y fuera del país.

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

- a. Cuando el usuario elija un gasto fijo asociado a un consumo de datos por demanda, enviarle un mensaje corto de texto -SMS- en el cual le informe el consumo acumulado en pesos colombianos del servicio de datos.
- b. Enviarle una alerta al usuario cuando el uso del servicio asociado a un consumo de datos por demanda llegue al ochenta por ciento (80%) del límite elegido por él. Para tal fin, el proveedor enviará un mensaje corto de texto -SMS- con el siguiente contenido:

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

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

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

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

"Sr Usuario el día de hoy se ha descontado COP\$XXXX por su consumo de datos"

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

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

2.1.4.19.2. Obligaciones en la activación y desactivación del servicio. Los servicios de Roaming Internacional solo se pueden activar si existe solicitud previa y expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario. Del mismo modo, el usuario podrá elegir si desea que el servicio le sea activado de manera permanente o si prefiere activarlo cada vez que así lo requiera.

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

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

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

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

- a. Proceder con la desactivación del servicio una vez vencido el tiempo de activación o consumido el límite de gasto del servicio de datos escogido por el usuario - lo que ocurra primero- sin que medie una nueva solicitud por parte del mismo para tal efecto.
- b. Permitir al usuario la desactivación del servicio, a través de cualquier medio de atención, y desde el exterior por medio de mecanismos gratuitos de atención al cliente a través del propio

terminal del usuario, como mínimo línea gratuita o marcación de código USSD. La desactivación procederá conforme a la solicitud del usuario que podrá elegir que ésta sea de manera inmediata.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [37](#) - modificado por la Resolución CRC [4424](#) de 2014)



ARTÍCULO 2.1.4.20. REVISIÓN DE LEGALIDAD. <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 petición de parte o de oficio, la CRC emitirá concepto de legalidad sobre los contratos entre proveedores de servicios de comunicaciones y sus respectivos usuarios, para lo cual confrontará cada cláusula de los contratos puestos a su consideración con la legislación y la regulación vigente.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [38](#))

SECCIÓN 5.

DISPOSICIONES GENERALES. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS - PQRS- Y MECANISMOS OBLIGATORIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO



ARTÍCULO 2.1.5.1. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. <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 de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos -PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en la SECCIÓN [5](#) del CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.

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

Las peticiones, quejas y recursos de que trata la SECCIÓN [5](#) del CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

PARÁGRAFO PRIMERO. Los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil deberán disponer además de una opción para el envío de mensajes cortos de texto -SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra "QUEJA" al código 85432, a través del cual manifieste su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá:

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

dentro del día calendario siguiente para conocer el detalle de su queja".

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

b. A más tardar el día calendario siguiente de recibir el SMS con la palabra "QUEJA", llamar al usuario para atender su solicitud, conocer el detalle de la queja, efectuar el registro de la queja e informar el Código Único Numérico -CUN- que le sea asignado. A partir de este momento empezará a contabilizarse el término dispuesto en el ARTÍCULO [2.1.5.2](#) del TÍTULO II para responder dicha queja.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [39](#) - modificado por la Resolución CRC [4295](#) de 2013)



ARTÍCULO 2.1.5.2. TÉRMINO PARA RESPONDER PQR. <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:> Para efectos de responder las peticiones, las quejas y los recursos, los proveedores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse hasta por quince (15) días hábiles más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [40](#))



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

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

En todo caso, los usuarios deberán presentar sus PQRs en forma respetuosa, en consonancia con lo dispuesto en el principio previsto en el ARTÍCULO [2.1.1.5](#) del TÍTULO II.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [41](#))



ARTÍCULO 2.1.5.4. PQR Y EL PAGO. <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 exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs.

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [42](#))



ARTÍCULO 2.1.5.5. RECEPCIÓN DE LAS PQRS. <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 proveedor en cuya red se origina la comunicación, debe recibir las PQRs de sus usuarios, por causa de su servicio o del servicio que preste otro proveedor al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos.

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

Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, debe dar traslado inmediatamente hecha la verificación, al proveedor que corresponde, de lo cual debe dejar constancia escrita, junto con los datos y registros que demuestren la responsabilidad que tiene el proveedor a quien le traslada la PQR, sin que por ello el término de respuesta exceda los quince (15) días hábiles

contados a partir del día siguiente en que la PQR fue presentada por el usuario, salvo que se requiera la práctica de pruebas, caso en el cual podría ampliarse el término hasta por quince (15) días hábiles más, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [43](#))



ARTÍCULO 2.1.5.6. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO. <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 disponer de oficinas físicas de atención al usuario para recibir, atender, tramitar y responder las PQRs en todas las capitales de departamento en las cuales presten los servicios a su cargo. En su defecto, los proveedores pueden suscribir acuerdos con otros proveedores de servicios de comunicaciones que puedan brindar dicha atención.

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

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

Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios, la existencia y ubicación de las oficinas físicas de atención al usuario, a través de los mecanismos mencionados en el numeral [2.1.3.1.9](#) del ARTÍCULO [2.1.3.1](#) del TÍTULO II.

PÁRAGRAFO. El presente artículo no aplica para servicios prestados bajo la modalidad de operación móvil virtual.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [44](#) - modificado por la Resolución CRC [4295](#) de 2013)



ARTÍCULO 2.1.5.7. OFICINAS VIRTUALES DE ATENCIÓN AL USUARIO. <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 acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQRs. Para tal efecto, deben disponer de oficinas virtuales de atención al usuario que permitan la presentación de PQRs por parte de los usuarios, las cuales comprenderán las opciones tecnológicas de que trata el presente artículo, tales como la página Web del proveedor y

al menos una opción en una página de red social. Lo anterior, de conformidad con las siguientes reglas.

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

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

El proveedor deberá cargar en su sitio Web el formato contenido en el ANEXO 2.2 del TÍTULO DE ANEXOS. Igualmente, deberá cargar dicho formato en la página de la red social elegida, o al menos disponer de un enlace de acceso directo al formato de la página Web del proveedor desde la página de red social, garantizando los máximos niveles de seguridad y confidencialidad de la información contenida en la PQR. El proveedor deberá informar a los usuarios permanentemente a través de su página Web sobre estas opciones y divulgar al menos una vez al mes a través de medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida y su respectiva dirección.

La constancia de presentación de las PQRs y el CUN de que trata el parágrafo 1° del ARTÍCULO [2.1.5.3](#) del TÍTULO II, deberán suministrarse al usuario a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación, a más tardar al día hábil siguiente a la presentación de la PQR, sin perjuicio del término legal previsto para la atención y respuesta de las PQRs.

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

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

La recepción, atención, trámite y respuesta de PQRs que se surta a través del sitio web del proveedor y de la página de la red social, deberá observar integralmente las reglas previstas en la SECCIÓN [5](#) del CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II, especialmente en lo relativo al derecho del usuario al seguimiento en línea del estado de las PQRs.

Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios, la existencia de las oficinas virtuales referidas, a través de los mecanismos mencionados en el numeral [2.1.3.1.9](#) del ARTÍCULO [2.1.3.1](#) del TÍTULO II.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [45](#))



ARTÍCULO 2.1.5.8. LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO. <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 comunicaciones deben poner a disposición de los usuarios un número telefónico gratuito de atención al usuario, las veinticuatro (24) horas del día, durante los siete (7) días de la semana.

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

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

Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios el número telefónico correspondiente a la línea gratuita de atención al usuario, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral [2.1.3.1.9](#) del ARTÍCULO [2.1.3.1](#) del TÍTULO II.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [46](#))



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

2.1.5.9.1. Recurso de reposición. El recurso de reposición debe presentarse ante el mismo proveedor que haya decidido la petición o queja, a través de los mecanismos obligatorios de atención a PQR previstos por el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión al usuario. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del proveedor, expresada por el usuario, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

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

fondo.

Para tal fin, el proveedor deberá expresarle textualmente al usuario, lo siguiente: "Señor usuario, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de que usted tiene conocimiento de esta decisión, si lo elige, usted puede presentar recurso de reposición y en subsidio de apelación. Lo anterior, significa que usted puede presentar nuevamente una comunicación mediante la cual manifieste su inconformidad con la presente decisión, en los casos en que la misma le sea desfavorable total o parcialmente, con el fin de que volvamos a revisar su caso particular.

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

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

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [47](#))



ARTÍCULO 2.1.5.10. PQRS TRASLADADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL.

<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 deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQRs que les sean trasladadas a través de los mecanismos de

atención al usuario dispuestos para tal fin por parte del Gobierno Nacional, incluidas las PQRs presentadas a través de redes sociales o medios electrónicos, las cuales serán respondidas directamente a los usuarios en su calidad de peticionarios o recurrentes a través del mismo medio utilizado por éstos, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [48](#))



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

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

PARÁGRAFO. Los proveedores garantizarán la idoneidad de los funcionarios que atienden las oficinas físicas y virtuales, así como las líneas gratuitas de atención al usuario, desarrollando, para el efecto, actividades periódicas de capacitación y actualización sobre el régimen contenido en el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [49](#))



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

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [50](#))



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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [51](#))



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

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

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

respondida a través del mismo mecanismo en que fue presentada y a la dirección de notificación suministrada por usted al momento de presentación de su (petición, queja o recurso, según el caso), a más tardar el día (xxxx)".

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [52](#))



ARTÍCULO 2.1.5.15. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. <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 definir y desarrollar acciones tendientes al mejoramiento continuo de la calidad en la atención al usuario. Para ello, deben establecer indicadores para evaluar permanentemente los procesos de atención al usuario y, especialmente, la calidad en la atención que suministran a los usuarios a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario.

En todo caso, los proveedores deberán medir y publicar mensualmente, a través de los mecanismos de atención al usuario, mencionados en el numeral [2.1.3.1.9](#) del ARTÍCULO [2.1.3.1](#) del CAPÍTULO [1](#) TÍTULO II, los siguientes indicadores de atención al usuario:

2.1.5.15.1. Para la línea gratuita de atención al usuario de que trata el ARTÍCULO [2.1.5.8](#) del TÍTULO II:

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

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

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

atienden la línea.

2.1.5.15.2. Para las oficinas físicas de atención al usuario de que trata el ARTÍCULO [2.1.5.6](#) del TÍTULO II:

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

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

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

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

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

2.1.5.15.4. Para la atención de SMS enviados al Código [85432](#) con la palabra "QUEJA" de los que trata el ARTÍCULO [2.1.5.1](#) del TÍTULO II, los proveedores de telefonía móvil deberán medir mensualmente los siguientes indicadores:

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [53](#) - modificado por la Resolución CRC [4295](#) de 2013)

SECCIÓN 6.

DISPOSICIONES GENERALES. FACTURACIÓN



ARTÍCULO 2.1.6.1. FACTURACIÓN. <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:> Todos los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el

período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de acceso a Internet y demás cargos a que haya lugar.

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

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [54](#))



ARTÍCULO 2.1.6.2. INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA FACTURA. <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:> Además de la información antes mencionada, los proveedores de servicios de comunicaciones deben incluir en la factura los mecanismos de atención al usuario (oficinas de atención al usuario más cercana a la dirección a la cual se envía la factura, las líneas gratuitas de atención al usuario, la dirección de página Web del proveedor y la dirección de la red social a través de la cual se pueden presentar las PQRs). Esta información debe indicarse de manera diferenciada a la de los puntos de pago y venta de servicios.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [55](#))



ARTÍCULO 2.1.6.3. FACTURACIÓN DETALLADA. <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 detallar en la factura al usuario la siguiente información: Fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada.

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

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

En relación con las facturas de los usuarios corporativos, distintos a los señalados en el párrafo del ARTÍCULO [2.1.1.1](#) del TÍTULO II, los proveedores pueden entregar el detalle de la factura en medio magnético o mediante la opción de consulta en su página Web. No obstante, si el usuario corporativo la solicita por medio físico, se generará a su cargo un costo más utilidad razonable.

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

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

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

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

PARÁGRAFO 2. En el evento en que el usuario adquiera el equipo terminal móvil a través de un Proveedor de Servicios de Comunicaciones con el cual contrate la prestación de los servicios, el valor a pagar por concepto del equipo terminal móvil debe establecerse en forma separada y discriminada, de manera que el usuario pueda identificar claramente entre los valores a pagar por concepto del equipo y los valores a pagar por concepto de la prestación de los servicios de comunicaciones móviles contratados. Los proveedores de servicios de comunicaciones móviles, deberán garantizar que frente a la falta de pago del equipo terminal móvil por parte del usuario, no procederá la suspensión de los servicios de comunicaciones contratados. Lo anterior, significa que el proveedor debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago del equipo de manera independiente al pago de la provisión de los servicios, sin que el pago del equipo afecte en manera alguna la prestación de los servicios.

PARÁGRAFO 3. Cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima en servicios de

comunicaciones fijas y/o en televisión por suscripción, en su factura mensual el usuario encontrará la siguiente información: (i) el valor total del cargo por conexión (ii) la suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la cláusula de permanencia mínima; (iv) el valor a pagar si el usuario decide terminar el contrato anticipadamente, teniendo en cuenta para ello la fecha de corte del periodo de facturación respectivo.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [56](#) - modificado por la Resolución CRC [4444](#) de 2014 y la Resoluciones CRC [4930](#) y [4961](#) de 2016)



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

En todo caso, la información del detalle de las facturas, cuando ésta se requiera por medios electrónicos, deberá suministrarse a través del mismo medio. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de los usuarios, salvo los corporativos distintos a los señalados en el parágrafo del ARTÍCULO [2.1.1.1](#) del TÍTULO II, a solicitar en cualquier momento la entrega impresa de la copia de la facturación detallada de períodos de facturación específicos, sin ningún costo, al menos por una vez en cada periodo de facturación.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [57](#))



ARTÍCULO 2.1.6.5. OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA. <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:> Todo usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo, por lo tanto los proveedores de servicios de comunicaciones tienen la obligación de entregarla oportunamente en la dirección física o electrónica suministrada por el usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos del proveedor, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [58](#))



ARTÍCULO 2.1.6.6. PAGO OPORTUNO. <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 están obligados a efectuar el pago oportuno de la factura, es decir, dentro del plazo señalado por el proveedor en la misma.

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [59](#))



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

