

ARTÍCULO 2.1.6.7. SUSPENSIÓN A PESAR DEL 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:> Cuando habiéndose efectuado correctamente el pago oportuno de la factura, los proveedores de servicios de comunicaciones suspendan el servicio por falta de pago, deben proceder a compensar al usuario por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, de acuerdo con los términos señalados en el ARTÍCULO [2.1.4.15](#) del TÍTULO II.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [60](#))



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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [61](#))



ARTÍCULO 2.1.6.9. CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS. <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 cargos por los servicios suplementarios deben aparecer por separado en la facturación y su descripción debe seguir los mismos principios de información vigentes para los demás servicios de comunicaciones.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [62](#))



ARTÍCULO 2.1.6.10. IMPROCEDENCIA DEL COBRO. <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 podrán cobrar servicios no prestados, ni tarifas ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el usuario, o previstos en las condiciones de los contratos.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [63](#))

SECCIÓN 7.

DISPOSICIONES GENERALES. SUSPENSIÓN



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

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

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

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

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

PARÁGRAFO 2. Cuando el usuario solicite la suspensión del servicio por hurto del terminal, el proveedor deberá proceder a la suspensión del mismo de forma inmediata, así como al registro de la solicitud, de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO [2.1.11.2](#) del TÍTULO II.

PARÁGRAFO 3. Cuando el usuario de servicios de telefonía móvil haga uso de un equipo terminal móvil cuyo número de identificación -IMEI- (por sus siglas en Inglés), se encuentre duplicado en la red de su proveedor, el proveedor respectivo procederá, a partir del 1° de octubre de 2012, con la suspensión de los servicios de telefonía móvil.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [64](#) - modificado por la Resolución CRC [3912](#) de 2012, [3947](#) de 2012, [4948](#) de 2016, 4986 de 2016)



ARTÍCULO 2.1.7.2. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO. <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 cualquier momento, el usuario que celebró el contrato puede solicitar a los proveedores la suspensión temporal del servicio.

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

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

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

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [65](#) - modificado por la Resolución CRC [4625](#) de 2014)

SECCIÓN 8.

DISPOSICIONES GENERALES. TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS



ARTÍCULO 2.1.8.1. TERMINACIÓN 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:> En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 2.1.3.1.9 del ARTÍCULO [2.1.3.1](#) del TÍTULO II, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.

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

fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente.

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

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

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

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

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

PARÁGRAFO 3. Los plazos previstos en el presente artículo no serán aplicables al proceso de portación de números. En este caso, se dará aplicación a lo previsto en el CAPÍTULO 6 del TÍTULO II.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [66](#) - modificado por la Resolución CRC [4625](#) de 2014)



ARTÍCULO 2.1.8.2. CANCELACIÓN DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS O ADICIONALES. <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 usuario que celebró el contrato requiera la cancelación de servicios suplementarios o adicionales al servicio de comunicaciones contratado, bastará con proceder a la manifestación de la voluntad en tal sentido, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el 2.1.3.1.9 del ARTÍCULO [2.1.3.1](#) del TÍTULO II. El proveedor deberá dar trámite a la cancelación, a más tardar dentro del mismo término en que se efectuó la activación, sin que haya lugar a la exigencia de requisitos adicionales a los requeridos al momento de la activación del servicio que se solicita cancelar.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [67](#))

SECCIÓN 9.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS BAJO LA MODALIDAD DE PREPAGO



ARTÍCULO 2.1.9.1. NÚMERO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS. <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 que ofrezcan servicios con tarjetas prepago deben ofrecer las veinticuatro (24) horas del día durante los siete (7) días de la semana, una línea gratuita de atención al usuario bajo la modalidad de prepago, equivalente a la línea gratuita de atención que trata el ARTÍCULO [2.1.5.8](#) del TÍTULO II, cuyo número debe informarse de manera impresa y en forma visible en las tarjetas físicas o por el mismo medio en que se provean las tarjetas electrónicas. A dicha línea gratuita de atención podrá acceder el usuario desde teléfonos públicos.

En todo caso, el usuario podrá consultar a través de dicha línea gratuita de atención el valor de las tarifas por minuto prepago, los servicios que se brindan a través de la misma, las promociones vigentes y las instrucciones de uso, así como toda la información que éstos requieran para efectos de presentar PQRs, cuyo trámite en todo caso se regirá por las normas sobre la materia previstas en el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [68](#))



ARTÍCULO 2.1.9.2. INFORMACIÓN DE LAS TARJETAS Y/O RECARGAS PREPAGO. <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 indicado en el artículo anterior, los proveedores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago deben:

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [69](#) - modificado por la Resolución CRC [4040](#) de 2012)



ARTÍCULO 2.1.9.3. INFORMACIÓN DURANTE LA ACTIVACIÓN Y USO DE LA TARJETA Y/O RECARGA. <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 momento que el usuario adquiera y active una tarjeta y/o recarga en la modalidad de prepago, el proveedor debe informarle claramente el saldo en dinero disponible y la vigencia del mismo,

mediante un mensaje de voz y/o de texto gratuito.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [70](#) - modificado por la Resolución CRC [4040](#) de 2012)



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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [71](#))



ARTÍCULO 2.1.9.5. VIGENCIA DE LAS TARJETAS Y/O RECARGAS PREPAGO. <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 responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago y/o recarga, deben informar mediante un aviso claramente identificable por el usuario, antes de la compra de la tarjeta y/o recarga, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su activación y para el caso de las tarjetas físicas la fecha de expiración de las mismas.

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

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [72](#) - modificado por la Resolución CRC [4040](#) de 2012)



ARTÍCULO 2.1.9.6. TRANSFERENCIA DE SALDOS. <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 deben transferir los saldos no consumidos por el usuario a una nueva tarjeta y/o recarga prepago que adquiera éste a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario.

Para tal efecto, el usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta y/o recarga prepago, establecido en el ARTÍCULO [2.1.9.5](#) del TÍTULO II, y al menos treinta (30) días calendarios adicionales, contados a partir del vencimiento de dicha vigencia.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [73](#) - modificado por la Resolución CRC [4040](#) de 2012)



ARTÍCULO 2.1.9.7. DESACTIVACIÓN 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:> Sin perjuicio del derecho a perseguir el cumplimiento de las obligaciones previamente pactadas, cuando medie solicitud del usuario que celebró el contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones deben proceder a la desactivación de las líneas activadas en la modalidad de prepago, en un término igual o menor al de la activación. Los proveedores informarán a los usuarios sobre este derecho al momento de la adquisición del servicio.

PARÁGRAFO. Las solicitudes de desactivación de líneas en prepago, deben ser incluidas en el registro a que hace referencia el ARTÍCULO [2.1.9.8](#) del TÍTULO II.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [74](#))



ARTÍCULO 2.1.9.8. REGISTRO DE USUARIOS QUE CELEBRARON EL 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 que activen líneas o números de abonado para hacer uso de servicios en la modalidad de prepago, deben llevar un registro actualizado, en el cual se incluya, por lo menos, el nombre completo del usuario que celebró el contrato, su documento de identidad y el número de la línea. Dicho registro debe estar disponible para consulta de las autoridades públicas que lo requieran.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [75](#))

SECCIÓN 10.

DISPOSICIONES ESPECIALES - SERVICIOS DE TELEFONÍA



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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [76](#))



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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [77](#))



ARTÍCULO 2.1.10.3. ACCESO A LOS SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA. <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 que presten servicios de telefonía, deben permitir de modo gratuito a sus usuarios la realización en todo momento de llamadas dirigidas a los números con estructura 1XY de que trata la modalidad 1 del ANEXO [17.3](#) del TÍTULO DE ANEXOS, en todo momento, aún cuando el usuario haya incurrido en causal de suspensión del servicio y hasta la terminación del contrato.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [78](#))



ARTÍCULO 2.1.10.4. DERECHO A CONSERVAR EL NÚMERO. <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 conservar el número de abonado que les ha sido asignado por el proveedor, durante la vigencia del contrato, y sólo puede cambiarse a solicitud del usuario que celebró el contrato, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración, o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio.

Cuando el usuario que celebró el contrato pida el cambio de número, podrá solicitar al proveedor, que cuando se efectúe una marcación al número anterior, se informe mediante una

grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado. Este servicio se prestará por el término convenido y a un costo más utilidad razonable que haya sido previamente informado al usuario que celebró el contrato y aceptado por éste.

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [79](#))



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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [80](#))



ARTÍCULO 2.1.10.6. BLOQUEO PARA SERVICIOS DE TARIFA CON PRIMA. <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 telefonía deben bloquear el acceso a los números de servicios que cobran tarifa con prima, sin costo adicional alguno, cuando medie solicitud del usuario.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [81](#))



ARTÍCULO 2.1.10.7. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CÓDIGO SECRETO. <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 los servicios de telefonía fija deben suministrar a sus usuarios, sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto, con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el usuario, que causen algún cobro diferente al cobro de llamadas locales.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [82](#))



ARTÍCULO 2.1.10.8. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS. <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 los servicios de telefonía deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus usuarios, así como una lista de terminales disponibles en el mercado que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio.

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [83](#))



ARTÍCULO 2.1.10.9. OBLIGACIÓN DE ENVIAR NÚMERO NACIONAL SIGNIFICATIVO. <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 servicios de comunicaciones, deben enviar como parte de la señalización, el número nacional significativo de abonado de origen, con el fin de garantizar el servicio de identificación de llamadas a nivel nacional.

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

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

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

solicita, el proveedor pueda reconocer qué usuario originó dicha llamada.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [84](#))



ARTÍCULO 2.1.10.10. CALIDAD DEL SERVICIO. <Artículo trasladado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [11](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Los operadores de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberán ofrecer el servicio de manera eficiente, con calidad, seguridad, permanencia y condiciones no discriminatorias. Serán responsables por el correcto funcionamiento de los medios físicos que se utilicen para la prestación del servicio.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [6.7.4](#) Capítulo VII Título VI)



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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [85](#))



ARTÍCULO 2.1.10.12. OBLIGATORIEDAD DE PRESTAR EL SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO. <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 sea técnicamente factible, los proveedores de los servicios de telefonía ofrecerán a sus usuarios el servicio de número privado, sin perjuicio de las obligaciones en materia de envío de número nacional significativo previstas en el ARTÍCULO [2.1.10.9](#) del TÍTULO II.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [86](#))



ARTÍCULO 2.1.10.13. CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS -CAE-. <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 CAE deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

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

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

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

a. Mediante el envío y recepción de mensajes cortos de texto -SMS- y/o multimedia -MMS- a través de terminales móviles y fijos.

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

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

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

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

2.1.10.13.5. Capacidad para operar de manera bilingüe. Así mismo, debe estar habilitado para la comunicación en la lengua de señas colombiana (LSC) y en las lenguas y dialectos de los grupos étnicos en aquéllos territorios comprendidos dentro del área de operación del CAE.

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

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

b. Con base en la información descrita en el literal anterior, el proveedor deberá informar al usuario, sobre el uso indebido de la línea de atención de emergencias y sobre la decisión de terminación del contrato de prestación de servicios como consecuencia del presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal (d). del numeral [2.1.2.1.2](#) del ARTÍCULO [2.1.2.1](#) del TÍTULO II, de tal manera que el usuario pueda ejercer su derecho de defensa, para lo cual se seguirá el procedimiento establecido en la SECCIÓN [2](#) del CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II. De establecerse que la mencionada obligación fue incumplida por el usuario, el proveedor de servicios de comunicaciones deberá proceder a la terminación del contrato.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [88](#))



ARTÍCULO 2.1.10.14. OFRECIMIENTO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO. <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 telefonía fija están obligados a ofrecer la información de directorio a los usuarios a través de las siguientes opciones: (i) en su página Web, y (ii) consulta por

operadora respecto de usuarios residenciales o personas naturales, cuyo único costo será el de la llamada local.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [90](#))



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

Para el efecto, los proveedores de telefonía fija deberán actualizar dicha información, al menos una vez al año, incluyendo en forma destacada los números de urgencia y/o emergencias, y la información sobre todos los números 1XY de que trata el ANEXO [17.3](#) del TÍTULO DE ANEXOS, números de información, números para atención de reclamaciones, prefijos de acceso a los proveedores de larga distancia, indicativos urbanos e internacionales y números telefónicos para presentar reclamaciones respecto de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, energía eléctrica y distribución de gas combustible.

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [91](#))



Última actualización: 31 de diciembre de 2017

