

SECCIÓN 11.

SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

ARTÍCULO 2.1.11.1. INFORMACIÓN PREVENTIVA SOBRE TERMINALES MÓVILES.

<Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Toda persona que venda o distribuya terminales móviles, debe incluir dentro de la información impresa que se entrega al usuario, en hoja separada de color que resalte y con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, la siguiente información:

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

Recomendaciones de uso:

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [92](#))



ARTÍCULO 2.1.11.2. ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. <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 ofrecen servicios de telefonía móvil no podrán activar equipos terminales móviles que hayan sido reportados como hurtados y/o extraviados o desactivados por fraude, ni prestar los servicios a su cargo, a través de la activación de equipos terminales que se encuentren bajo alguna de las circunstancias mencionadas.

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

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [93](#) - modificado por la Resolución CRC [3128](#) de 2011)



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

En el evento en que el servicio no se preste en las áreas de cubrimiento informadas por el proveedor, dicho incumplimiento faculta al usuario para solicitar la terminación del contrato o la compensación por la indisponibilidad del servicio, de conformidad con los términos del ARTÍCULO [2.1.4.15](#) del TÍTULO II.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [94](#))

SECCIÓN 12.

SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET



ARTÍCULO 2.1.12.1. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET. <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 el ARTÍCULO [2.1.3.1](#) y el ARTÍCULO [2.1.3.3](#) del TÍTULO II, y las

demás disposiciones aplicables, los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan servicios de acceso a Internet, a través de redes fijas o móviles, deben incluir en el contrato las condiciones que rigen dicha prestación, para lo cual deberán cumplir las siguientes reglas:

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

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

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

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

2.1.12.1.3. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que prestan el servicio de acceso a Internet deben suministrar al usuario, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el ARTÍCULO [2.1.3.1](#) del TÍTULO II, al menos la siguiente información para cada plan y/o servicio que comercialicen:

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

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

2.1.12.1.3.3. Las mediciones de los indicadores de calidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el CAPÍTULO I del TÍTULO IV o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, y el cumplimiento respecto a las metas.

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

2.1.12.1.3.4.1. Descripción,

2.1.12.1.3.4.2. Necesidad de su uso y a quien afecta,

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

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

PARÁGRAFO. El incumplimiento de las condiciones ofrecidas en los planes publicitados, dará lugar a la terminación del contrato o a la compensación por la indisponibilidad del servicio a favor del usuario, en los términos establecidos en el ARTÍCULO [2.1.4.15](#) del TÍTULO II, y en todo caso el usuario tiene derecho a que se le mantengan las condiciones inicialmente pactadas.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [95](#) - modificado por la Resolución CRC 3502 de 2011)



ARTÍCULO 2.1.12.2. VELOCIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

<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 acceso a Internet, tienen derecho a acceder a mecanismos que les permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de velocidad ofrecidas al momento de la celebración del contrato.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [96](#))



ARTÍCULO 2.1.12.3. CONDICIONES DE ACCESO A CONTENIDOS. <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 acceso a Internet, deben atender las solicitudes que formule el usuario respecto al bloqueo del acceso a sitios Web específicos que no puedan ser bloqueados directamente por el usuario.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [97](#))



ARTÍCULO 2.1.12.4. MENSAJES ELECTRÓNICOS NO SOLICITADOS. <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 administren cuentas de correo electrónico, deben establecer mecanismos que minimicen el tráfico de mensajes de correo electrónico no solicitados comúnmente conocidos como SPAM (por su sigla en inglés).

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [98](#))

SECCIÓN 13.

MENSAJES CORTOS DE TEXTO - SMS- Y MENSAJES MULTIMEDIA -MMS-



ARTÍCULO 2.1.13.1. DERECHO AL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE MENSAJES. <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 los servicios de comunicaciones a quienes se les ofrezca la capacidad de envío y recepción de mensajes cortos de texto -SMS- (por su sigla en inglés), tienen derecho a establecer comunicaciones de este tipo con usuarios de la misma red o de otras redes. Para tal efecto, todos los proveedores que ofrezcan mensajes cortos de texto -SMS- a sus usuarios deberán interconectarse y cursar este tipo de tráfico.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [99](#))



ARTÍCULO 2.1.13.2. INFORMACIÓN SOBRE LOS MENSAJES. <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 ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto -SMS- y/o mensajes multimedia -MMS-, deberán informarles de manera clara, las condiciones en las cuales se prestan dichas facilidades o aplicaciones, a través del contrato de prestación del servicio y de los mecanismos mencionados en el numeral [2.1.3.1.9](#) del ARTÍCULO [2.1.3.1](#) del TÍTULO II.

En el evento en que los mensajes cortos de texto -SMS-, y/o los mensajes multimedia -MMS-, no se encuentren incluidos en el plan ofrecido por el proveedor servicios de telecomunicaciones, o que su tarifa sea diferente a la originalmente informada, en la publicidad de promociones, concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros, deberá informarse en forma clara y suficientemente destacada el valor de la tarifa a ser cobrada y la unidad por consumo, sin perjuicio de la información que debe ser suministrada por el proveedor según lo establecido en el inciso anterior.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [100](#))



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

Adicionalmente, los proveedores deben garantizar, que el usuario:

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [101](#))



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

Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan a sus usuarios la posibilidad de enviar o recibir mensajes cortos de texto -SMS-, deben facturar el consumo total de mensajes, indicando el valor unitario del mensaje, el número de mensajes cobrados en el período de facturación, la suma total a pagar por concepto de los mensajes cursados en cada período de facturación y demás cargos a que haya lugar.

En el evento en que el usuario participe en concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros, mediante mensajes cortos de texto -SMS- y/o mensajes multimedia -MMS- con tarifas diferentes a las ofrecidas en el plan previamente aceptado por el mismo e informadas en los términos del ARTÍCULO [2.1.13.5](#), del TÍTULO II los proveedores de servicios de comunicaciones deberán facturar dichos consumos de manera separada o separable a la factura del servicio de comunicaciones contratado.

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [102](#))



ARTÍCULO 2.1.13.5. ENVÍO DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS), MENSAJES MULTIMEDIA (MMS) Y/O MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE DATOS NO ESTRUCTURADOS (USSD) CON FINES COMERCIALES Y/O PUBLICITARIOS. <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 envío de mensajes cortos de texto -SMS-, mensajes multimedia -MMS-, y/o mensajes a través de USSD a los que hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas:

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

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

mensajes a través de USSD, de contenidos para adultos o pornográficos, el proveedor deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

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

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

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

2.1.13.5.3.1. La información que suministren los usuarios únicamente podrá ser utilizada para los fines previstos en el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II.

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

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

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

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

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

2.1.13.5.4. En todo caso, la exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, mensajes multimedia -MMS-, y/o de mensajes a través de USSD, con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de la base de datos para el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, mensajes multimedia -MMS-, y/o de mensajes a través de USSD, relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los proveedores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Este tipo de mensajes

podrán ser enviados por el proveedor siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y éste no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

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

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

PARÁGRAFO 1. Los mensajes cortos de texto -SMS-, mensajes multimedia -MMS-, y/o mensajes a través de USSD, con fines comerciales y/o publicitarios, así como aquéllos a los que hace referencia el numeral 2.1.13.5.4 del presente artículo, únicamente podrán ser enviados a los usuarios en el horario comprendido entre las ocho horas de la mañana (8:00 a.m.) y las nueve horas de la noche (9:00 p.m.). Los usuarios que hayan solicitado el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, mensajes multimedia -MMS- y/o mensajes a través de USSD, con fines comerciales y/o publicitarios, deben ser debida y previamente informados de los casos en que tales mensajes se transmitan por fuera de la franja horaria especificada en el presente párrafo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [103](#) - modificado por la Resolución CRC [4458](#) de 2014)



ARTÍCULO 2.1.13.6. MENSAJES CORTOS DE TEXTO - SMS- ENVIADOS DESDE INTERNET. <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 la transmisión de mensajes cortos de texto -SMS-, desde Internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, esto es, para el usuario de la línea móvil, a menos que el proveedor del servicio establezca una modalidad de cobro diferente. Sin embargo, en razón a que aquél no tiene control directo sobre su utilización, será necesaria su aceptación previa, para lo cual se entiende aceptado el envío de mensajes cortos de texto -SMS- cuando habiéndose efectuado por

parte del proveedor de telefonía móvil la correspondiente consulta, por cualquier medio, el usuario haya manifestado, también por cualquier medio, su aceptación.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [104](#))

SECCIÓN 14.

DISPOSICIONES FINALES



ARTÍCULO 2.1.14.1. EQUIPOS TERMINALES. <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 equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de comunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los usuarios, quienes deben utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria, de acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Ningún proveedor de servicios de comunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por el proveedor o por un tercero específico.

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

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

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [105](#) - modificado por la Resolución CRC [4444](#) de 2014)



ARTÍCULO 2.1.14.2. MANEJO DE EQUIPOS TERMINALES. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Toda persona que comercialice equipos terminales debe suministrar al momento de la venta, por cualquier medio, información sobre dichos equipos, las características y las restricciones de éstos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [106](#))



ARTÍCULO 2.1.14.3. REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. <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 ofrezcan equipos terminales, deben tener una oferta suficiente e inmediata de éstos a disposición de los usuarios para venta o reposición de equipos terminales.

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

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

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [107](#))



ARTÍCULO 2.1.14.4. REPORTE DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> Todos los proveedores de servicios de comunicaciones deben registrar en el Sistema de Información Integral (SII) Colombia TIC-, o en el sistema de información integral de que trata la Ley 1341 de 2009, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus usuarios.

La obligación prevista en el presente artículo, deberá cumplirse por primera vez a más tardar el 1° de noviembre de 2011, teniendo en cuenta el ajuste integral de todos los contratos que debe efectuarse a la luz de las disposiciones contenidas en el presente acto administrativo (Resolución CRC [3066](#) de 2011).

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

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [108](#))



ARTÍCULO 2.1.14.5. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. <Capítulo modificado a partir del 1o. de enero de 2018 por el artículo [1](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:> En ningún evento y bajo ninguna circunstancia, los proveedores de servicios de comunicaciones pueden limitar la aplicación y/o cumplimiento de las disposiciones previstas en el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II a las políticas internas del proveedor. Dichas políticas no serán oponibles a los usuarios, cuando los mismos ejerzan ante los proveedores los derechos aquí consagrados.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [109](#))



ARTÍCULO 2.1.14.6. OBLIGACIÓN DE DIVULGACIÓN DEL PRESENTE RÉGIMEN. <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, una vez promulgado el presente régimen, deberán asegurar la divulgación del mismo a sus usuarios.

Para tal efecto, los proveedores deberán informar de manera destacada a través de sus oficinas virtuales, esto es, en su página Web y red social, sobre la entrada en vigencia del presente régimen de protección de los derechos de los usuarios (Resolución CRC [3066](#) de 2011) y generar una opción para que los usuarios puedan conocerlo.

Adicionalmente, los proveedores deberán incluir en la factura la siguiente información: "Señor usuario a partir del día xx de xxx del 2011, existe un nuevo régimen de protección de sus derechos, contenido en el CAPÍTULO I DEL TÍTULO II de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la cual podrá consultar ingresando a nuestra página Web a través del siguiente enlace: xxxx (página Web del proveedor), o en nuestras oficinas físicas de atención al usuario".

La obligación de difusión de que trata el presente artículo, deberá realizarse de manera continua desde la fecha de publicación de la presente resolución (Resolución CRC [3066](#) de 2011) en el Diario Oficial hasta el 31 de diciembre de 2011.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [110](#))



ARTÍCULO 2.1.14.7. SANCIONES. <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 incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de comunicaciones y acarreará las sanciones contempladas por la Ley.

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [111](#))



ARTÍCULO 2.1.14.8. ANEXOS. <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:> Hacen parte integral del CAPÍTULO [1](#) TÍTULO II los siguientes anexos: ANEXO 2.1, denominado "CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES", ANEXO 2.2, denominado "FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQRs A TRAVÉS DE LAS OFICINAS VIRTUALES", y ANEXO 2.3, denominado FORMATO DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO

(Resolución CRC [3066](#) de 2011, artículo [112](#))

SECCIÓN 15.

TELÉFONOS PÚBLICOS

<Sección trasladada a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [10](#) de la Resolución 5111 de 2017. El texto vigente hasta esta fecha es el siguiente:>



ARTÍCULO 2.1.15.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELÉFONOS PÚBLICOS. <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 teléfonos públicos que utilicen servicios de TPBC tienen, entre otros, los siguientes derechos:

2.1.15.1.1. Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.

2.1.15.1.2. Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.

2.1.15.1.3. Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

2.1.15.1.4. Conocer la información general del operador del teléfono público entre otros:

2.1.15.1.4.1. Nombre o razón social.

2.1.15.1.4.2. Dirección de las oficinas.

2.1.15.1.4.3. Números gratis de servicio al cliente y reclamos.

2.1.15.1.5. Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.

2.1.15.1.6. Tener acceso universal hacia por lo menos todas las redes de TPBC nacionales e internacionales, excluyendo la recepción de llamadas de cobro revertido. El acceso hacia las otras redes será de libre acuerdo entre las partes. Los operadores de TMC y PCS deberán otorgar trato no discriminatorio a los operadores de teléfonos públicos.

2.1.15.1.7. Tener acceso gratis para utilizar los números [1XY](#) de que trata la modalidad [1](#) del ANEXO 6.3 del TÍTULO DE ANEXOS.

2.1.15.1.8. Tener acceso gratuito al utilizar los números de cobro revertido de que trata el ARTÍCULO [2.2.12.2.1.13](#) del Decreto [1078](#) de 2015 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen.

El operador de teléfonos públicos tiene derecho a que se le reconozca un cargo por la utilización del equipo terminal cuando se hagan llamadas a números de cobro revertido, el cual será de libre negociación entre el operador de teléfonos públicos y el operador que gestiona el número de cobro revertido.

2.1.15.1.9. Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos, incluyendo el número de los otros operadores con los que exista acuerdo de Interconexión.

2.1.15.1.10. En la operación de teléfonos públicos no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso para seleccionar el operador de Larga Distancia.

2.1.15.1.11. Conocer a través de un anuncio claro y visible, el nombre de la empresa responsable por la prestación del servicio de TPBCL.

2.1.15.1.12. Contar con características técnicas que permitan a los invidentes el acceso a los servicios.

2.1.15.1.13. Contar con características técnicas que permitan a los discapacitados el acceso al servicio. Para este efecto, se entiende por características técnicas, entre otras, las consagradas en el artículo 27 de la Resolución 14861 de 1985 del Ministerio de Salud y Protección Social y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO. El 20% de los teléfonos públicos que se instalen o repongan deberán cumplir con las condiciones establecidas en el presente numeral. En todo caso, la tasa de reposición e instalación de equipos de esta naturaleza deberá garantizar que en el plazo de 7 años desde su entrada en vigencia (Resolución CRT 462 de 2001), el 20% de los teléfonos públicos que conforman el parque telefónico, sean aptos para el uso por parte de discapacitados, cumpliendo con las condiciones establecidas en el presente numeral. Se deberá dar prioridad a la instalación de estos terminales en las zonas de mayor afluencia de personas discapacitadas, niños, y ancianos, entre otras, hospitales, colegios, universidades, centros comerciales, zonas de comercio y de entidades públicas.

(Resolución CRT [087](#) de 1997, artículo [6.7.3](#), Capítulo VII, Título VI)

CAPÍTULO 2.

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

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES



ARTÍCULO 2.2.1.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los operadores y los usuarios de los servicios postales, en virtud del

ofrecimiento y prestación de esta clase de servicios.

PARÁGRAFO 1. Los operadores postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley [1369](#) de 2009, deberán dar pleno cumplimiento a lo dispuesto en el CAPÍTULO [2](#) del TÍTULO II.

PARÁGRAFO 2. El CAPÍTULO [2](#) del TÍTULO II no es aplicable a los casos en que se prestan servicios postales en los que las características del servicio y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [1](#))



ARTÍCULO 2.2.1.2. PRINCIPIOS ORIENTADORES. El CAPÍTULO [2](#) del TÍTULO II se aplicará con estricta sujeción a los principios legalmente previstos en el artículo [24](#) de la Ley [1369](#) de 2009. Igualmente, se consideran principios orientadores del régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales los siguientes:

2.2.1.2.1. FAVORABILIDAD DE LOS USUARIOS. Toda duda en la interpretación de las cláusulas contractuales dentro de la relación entre el operador y el usuario de los servicios postales, cuando medie un contrato de adhesión, será decidida a favor de estos últimos, de manera que prevalezcan sus derechos.

2.2.1.2.2. SUMINISTRO DEL SERVICIO. Los operadores de servicios postales deben prestar los servicios en forma eficiente, óptima y oportuna, cumpliendo con las normas de calidad establecidas para los mismos, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia.

2.2.1.2.3. LIBERTAD DE ELECCIÓN. La elección del operador de los servicios postales corresponde, sin perjuicio de los servicios que de conformidad con lo dispuesto en la Ley [1369](#) de 2009 debe proveer de manera exclusiva el operador postal oficial o concesionario de correo, de manera exclusiva al usuario. Ni los operadores, ni persona alguna con poder de decisión, pueden oponer acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección que le asiste a los usuarios de los servicios postales.

2.2.1.2.4. RECIPROCIDAD. Los usuarios y los operadores de los servicios postales, deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación del servicio, con sujeción a las condiciones contractuales y de acuerdo con lo establecido en la Ley y la regulación.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [2](#))

SECCIÓN 2.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO.CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES



ARTÍCULO 2.2.2.1. DEBER DE INFORMACIÓN. Previa celebración del contrato, y en todo momento durante su ejecución, los operadores postales suministrarán a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, sus condiciones de prestación, haciendo referencia

específica a su calidad y a las tarifas ofrecidas, con el fin de que los usuarios formen su consentimiento de manera libre y con todos los elementos necesarios para tomar la decisión de contratar los servicios ofrecidos por el operador postal.

Los operadores postales se abstendrán de hacer uso de marcas, leyendas y/o propaganda comercial que no correspondan a la realidad y que pueda llegar a inducir a error al usuario, en relación con el precio, las características, las propiedades, la calidad y/o idoneidad del servicio ofrecido.

El operador del servicio postal deberá publicar en todos los puntos de atención al público, y en su página web o en medio de comunicación escrito, la siguiente información actualizada, la cual debe ser clara, veraz, precisa, completa, oportuna y gratuita, en relación con los siguientes aspectos:

- a. El contenido del contrato de prestación de servicios, que rige el servicio postal contratado, indicando en éste, las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro del servicio.
- b. Parámetros y niveles de calidad del servicio, en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros.
- c. Tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar.
- d. Lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.2.4.2.3 del ARTÍCULO [2.2.4.2](#) del TÍTULO II.
- e. Dirección y teléfono de las Oficinas de Atención al Usuario.
- f. Número de la línea o líneas de atención al usuario y de la página web del operador.
- g. Procedimiento y trámite de PQRs, así como de las solicitudes de indemnización.
- h. Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO [2.2.7.15](#) del TÍTULO II.
- i. Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.
- j. Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio.

PARÁGRAFO 1. Los operadores deberán publicar en su página web para información y consulta de sus usuarios el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.

PARÁGRAFO 2. Los textos de los contratos y cualquier otra información suministrada por escrito por el operador sobre las condiciones a que se sujeten los servicios postales prestados, deben ser elaborados con letra no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible y visible por parte del usuario.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [4](#))



ARTÍCULO 2.2.2.2. LINEA DE ATENCIÓN Y DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS. Los operadores de los servicios postales deberán ofrecer un número o números telefónicos de información a los usuarios y una dirección de correo electrónico, los cuales serán informados a los usuarios, al momento de la recepción del objeto postal. Lo anterior sin perjuicio que los operadores postales decidan implementar una línea de atención telefónica para sus usuarios sin costo alguno.

Así mismo, cuando el servicio postal prestado requiera de guía o prueba de admisión, dicha información debe aparecer impresa y en forma visible en las guías o pruebas de admisión que se entreguen al usuario al momento de recepción del objeto postal.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [5](#))



ARTÍCULO 2.2.2.3. CONTENIDO DEL CONTRATO. Los contratos de prestación de servicios postales deben contener como mínimo, la siguiente información:

- a. Partes.
- b. Servicio postal contratado.
- c. Precio y forma de pago.
- d. Plazo máximo y condiciones para la entrega de los envíos postales.
- e. Obligaciones del operador.
- f. Obligaciones del usuario.
- g. Derechos del usuario en relación con el servicio postal contratado.
- h. Causales de incumplimiento del operador postal.
- i. Consecuencias del incumplimiento del operador postal.
- j. Causales de exención de responsabilidad del operador postal.
- k. Trámite de PQRs y solicitudes de indemnización.

PARÁGRAFO. Se excluye del cumplimiento del presente artículo a aquéllos servicios postales que tengan como objeto la recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hacia otros países o con recepción desde el exterior.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [6](#))



