

ARTÍCULO 2.2.8.2. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. Los operadores postales no serán responsables por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:

2.2.8.2.1. Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito, siempre que el operador pueda demostrar la ocurrencia de dichos fenómenos.

2.2.8.2.2. Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la Ley.

2.2.8.2.3. Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el operador, siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado.

2.2.8.2.4. Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos casos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal.

2.2.8.2.5. Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [37](#))



ARTÍCULO 2.2.8.3. INDEMNIZACIONES. Sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes, y de las garantías que las partes hayan contratado, los operadores de los servicios postales, de conformidad con lo previsto en el artículo [25](#) de la Ley [1369](#) de 2009, aplicarán a los usuarios remitentes las siguientes reglas de indemnización:

2.2.8.3.1. Servicio de correspondencia nacional e internacional no prioritario: No habrá lugar a indemnización.

2.2.8.3.2. Servicio de correo internacional: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será la que se determine en el contexto de la Unión Postal Universal.

2.2.8.3.3. Servicios postales de pago nacionales: Ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario, la indemnización será el doble de la tarifa que haya pagado el usuario más el valor del giro.

2.2.8.3.4. Servicios postales de pago internacionales: Ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario, la indemnización será la que se determine en el contexto de la Unión Postal Universal.

2.2.8.3.5. Servicio de correo prioritario: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

2.2.8.3.6. Envío con valor declarado: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.

2.2.8.3.7. Servicio de mensajería expresa nacional: La indemnización por concepto de pérdida,

expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

2.2.8.3.8. Servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior: La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.

2.2.8.3.9. Los operadores postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley [1369](#) de 2009 deberán aplicar las siguientes reglas de indemnización:

- a. Los servicios de correo nacional e internacional no registrado aplicarán la indemnización prevista en el numeral [2.2.8.3.1](#).
- b. Los servicios de envío de correo internacional registrado aplicarán la indemnización prevista en el numeral [2.2.8.3.2](#).
- c. Los servicios financieros de correo nacional aplicarán la indemnización prevista en el numeral [2.2.8.3.3](#).
- d. Los servicios especiales del correo nacional registrado aplicarán la indemnización prevista en el numeral [2.2.8.3.5](#).
- e. Los servicios especiales de correo nacional asegurado aplicarán la indemnización prevista en el numeral [2.2.8.3.6](#).
- f. Los servicios de correo expreso y mensajería especializada nacional aplicarán la indemnización prevista en el numeral [2.2.8.3.7](#).
- g. El servicio de mensajería especializada con conexión con el exterior aplicará la indemnización prevista en el numeral [2.2.8.3.8](#).

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [38](#))



ARTÍCULO 2.2.8.4. DEVOLUCIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN. Cuando el objeto extraviado por un operador postal es encontrado, este último contactará al usuario que haya recibido la indemnización con el fin de comunicarle tal situación. El usuario indemnizado tendrá la opción de recuperar el objeto, a cambio de la devolución del dinero recibido por la indemnización. Si el usuario se niega a devolver el dinero, el operador seguirá el procedimiento establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para los objetos declarados en rezago.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [39](#))

SECCIÓN 9.

DISPOSICIONES FINALES



ARTÍCULO 2.2.9.1. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE USUARIOS. En ningún evento y bajo ninguna circunstancia, ni los operadores postales ni los usuarios pueden limitar la aplicación o el cumplimiento de las

disposiciones previstas en las Leyes aplicables y las previstas en el CAPÍTULO [2](#) del TÍTULO II. Las limitaciones no serán oponibles a los usuarios.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [40](#))



ARTÍCULO 2.2.9.2. SANCIONES. El incumplimiento de lo establecido en el CAPÍTULO [2](#) del TÍTULO II se considerará una violación al régimen de los servicios postales y acarreará las sanciones contempladas por la Ley, las cuales deberán ser impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de su competencia de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales, y por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los eventos relacionados con la violación al régimen de los servicios postales, según corresponda.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [41](#))



ARTÍCULO 2.2.9.3. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN. Las obligaciones establecidas a cargo de los operadores de servicios postales en el presente Régimen de Protección de Usuarios de Servicios Postales previsto en el CAPÍTULO [2](#) del TÍTULO II, deberán implementarse a partir del 1° de octubre de 2011, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley [1369](#) de 2009.

PARÁGRAFO. La implementación del Código Único Numérico -CUN- de que tratan los párrafos 1 y 2 del ARTÍCULO [2.2.7.6](#) del CAPÍTULO [2](#) del TÍTULO II, será exigible a partir del 1 de mayo de 2013.

(Resolución CRC [3038](#) de 2011, artículo [42](#) - modificado por la Resolución [3986](#) de 2012)

CAPÍTULO 3.

COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES



ARTÍCULO 2.3.1.1. OBJETO. El CAPÍTULO [3](#) del TÍTULO II establece las condiciones aplicables por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para la compensación automática a sus usuarios por deficiencias en la prestación de los servicios de comunicaciones, con el fin de hacer efectivos los derechos de los usuarios y maximizar el bienestar de los mismos de acuerdo con lo previsto en la Ley 1341 de 2009.

(Resolución CRC [4296](#) de 2013, artículo [1](#))



ARTÍCULO 2.3.1.2. DERECHO DEL USUARIO A RECIBIR LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA. Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a ser compensados de manera automática ante: (i) la falta de disponibilidad de red y/o; (ii) la deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles.

(Resolución CRC [4296](#) de 2013, artículo [2](#))



ARTÍCULO 2.3.1.3. OBLIGACIÓN DE COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ A TRAVÉS DE REDES MÓVILES. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran obligados a compensar a sus usuarios de servicios de voz, de manera automática, con periodicidad mensual, de acuerdo con la metodología y los procedimientos establecidos en el CAPÍTULO [3](#) del TÍTULO II.

Las disposiciones aquí contenidas se entenderán incorporadas en los contratos de prestación de los servicios de telecomunicaciones, los cuales deberán reflejar las condiciones regulatorias para la compensación en las comunicaciones de voz a través de redes móviles, en el marco del "Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio" que debe contener el Contrato de Prestación de Servicios, en cumplimiento del literal r) del ARTÍCULO [2.1.3.3](#) del CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II, o aquella norma que modifique, sustituya o adicione dicho numeral.

(Resolución CRC [4296](#) de 2013, artículo [3](#))

SECCIÓN 2.

TIPOS DE COMPENSACIÓN



ARTÍCULO 2.3.2.1. TIPOS DE COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ A TRAVÉS DE REDES MÓVILES. Para efectos del presente capítulo, deberán considerarse los siguientes tipos de compensación automática en comunicaciones de voz a través de redes móviles:

2.3.2.1.1. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA INDIVIDUAL. Es aquella mediante la cual el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles compensa de manera particular a aquellos usuarios que experimentan deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de su red.

2.3.2.1.2. COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA PROMEDIO. Es aquella mediante la cual el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles compensa en su conjunto a la totalidad de usuarios ante la deficiente prestación del servicio de voz a través de su red.

(Resolución CRC [4296](#) de 2013, artículo [4](#))



ARTÍCULO 2.3.2.2. APLICACIÓN ALTERNATIVA DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA PROMEDIO. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles podrán, de manera alternativa, aplicar hasta el 31 de diciembre de 2014 la compensación automática promedio, para el caso de la deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles. En todo caso, a partir del 1º de enero de 2015, será obligatorio para los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles la aplicación de la compensación automática individual, conforme a las disposiciones contenidas en el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II.

(Resolución CRC [4296](#) de 2013, artículo [5](#))



ARTÍCULO 2.3.2.3. DEBER DE INFORMACIÓN DEL MECANISMO DE COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR DEFICIENTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VOZ A TRAVÉS DE REDES MÓVILES. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán informar a la CRC mediante comunicación suscrita por parte del representante legal de cada proveedor, el tipo de compensación que aplicará a partir del 1º de enero de 2014, por deficiente prestación del servicio de voz a través de redes móviles de conformidad con las reglas establecidas en el CAPÍTULO [3](#) del TÍTULO II. Esta información debe remitirse a más tardar el 30 de septiembre de 2013.

Para efectos de monitorear el proceso de implementación de la compensación elegida, dentro de los quince (15) días siguientes a la finalización de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2013, los proveedores deberán reportar la información de que trata el Formato [40](#) del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN para cada uno de dichos meses, conforme al tipo de compensación que implementarán.

(Resolución CRC [4296](#) de 2013, artículo [6](#))



ARTÍCULO 2.3.2.4. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA. A partir del 1º de enero de 2014, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán compensar automáticamente a sus usuarios, individualmente, por la falta de disponibilidad de red y/o la deficiente prestación de servicios de voz a través de redes móviles.

(Resolución CRC [4296](#) de 2013, artículo [11](#))

CAPÍTULO 4.

CLÁUSULAS DE PERMANENCIA

SECCIÓN 1.

CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES



ARTÍCULO 2.4.1.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA VIGENTES. Los contratos con cláusulas de permanencia mínima que hayan sido celebrados con anterioridad al 1º de julio de 2014, podrán continuar vigentes conforme fueron pactados. Los proveedores de servicios de comunicaciones móviles no podrán prorrogar o renovar la cláusula de permanencia mínima establecida en dichos contratos.

En caso de terminación anticipada del contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán suministrar información al usuario sobre el tiempo que falta para el vencimiento de la cláusula de permanencia mínima, así como el valor que éste debe pagar por dicha terminación. Esta información deberá ser suministrada a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario de que trata el ARTÍCULO [2.1.3.1](#) numeral [2.1.3.1.9](#) y el ARTÍCULO [2.1.6.3](#) del CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II y de forma inmediata cuando el usuario así lo solicite.

A partir del 1° de julio de 2014 los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán incluir en la factura mensual de los contratos donde se hayan establecido cláusulas de permanencia mínima, un espacio específico con la siguiente información:

- a. Precio de venta total del equipo terminal móvil,
- b. Valor del pago inicial realizado por el usuario por el equipo terminal móvil,
- c. Valor correspondiente al descuento sustancial asociado a una tarifa especial y/o descuento por concepto de subsidio o financiación,
- d. Fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la cláusula de permanencia mínima,
- e. Valor a pagar por terminación anticipada teniendo en cuenta para ello la fecha de corte (día, mes y año) del periodo de facturación respectivo.

(Resolución CRC [4444](#) de 2014, artículo [6](#))



ARTÍCULO 2.4.1.2. MONITOREO. La Comisión de Regulación de Comunicaciones llevará a cabo el monitoreo de las condiciones de venta y distribución de equipos terminales móviles con el fin de determinar el impacto de las medidas en los precios de los servicios y los equipos terminales móviles, así como de adoptar las reglas que se consideren necesarias para la efectiva protección de los derechos de los usuarios.

(Resolución CRC [4444](#) de 2014, artículo [7](#))

SECCIÓN 2.

CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA PARA SERVICIOS DE COMUNICACIONES FIJAS Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN



ARTÍCULO 2.4.2.1. CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA VIGENTES. Los contratos de prestación de servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción con cláusulas de permanencia mínima que hayan sido celebrados con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Acto Administrativo, seguirán vigentes conforme fueron pactados. Los proveedores de servicios de comunicaciones fijas y los operadores de televisión por suscripción no podrán prorrogar o renovar la cláusula de permanencia mínima establecida en dichos contratos.

A los seis (6) meses de la entrada en vigencia del presente acto administrativo, los proveedores de servicios de comunicaciones fijas y los operadores de televisión por suscripción deberán incluir en la factura mensual de los contratos donde se hubieran establecido cláusulas de permanencia mínima la siguiente información: (i) el valor total del cargo por conexión subsidiado o financiado, el valor del equipo terminal financiado o subsidiado, el descuento sustancial otorgado o el valor de lo relacionado con el servicio de televisión que justificó la cláusula; (ii) la suma mensual que debe pagar el usuario al operador por concepto del valor del cargo por conexión subsidiado o financiado, el valor del equipo terminal financiado o subsidiado, el descuento sustancial otorgado o el valor de lo relacionado con el servicio de televisión que justificó la cláusula; (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la cláusula de permanencia mínima; y (iv) el valor a pagar por terminación anticipada teniendo en

cuenta para ello la fecha de corte del periodo de facturación respectivo.

(Resolución CRC [4930](#) de 2016, artículo [6](#))

Notas del Editor

- Para la contabilización del tiempo establecido en este artículo, debe tenerse que entró rige a partir del 29 de octubre de 2016, según lo dispuesto en el artículo en el artículo 8 de la Resolución 4930 de 2016.



ARTÍCULO 2.4.2.2. MONITOREO. La Comisión de Regulación de Comunicaciones llevará a cabo el monitoreo de los efectos de las medidas adoptadas mediante el presente acto administrativo (Resolución CRC [4930](#) de 2016), así como del valor de los cargos por conexión y los conceptos incluidos en los mismos.

(Resolución CRC [4930](#) de 2016, artículo [7](#))

CAPÍTULO 5.

MODELOS DEL CONTRATO ÚNICO

SECCIÓN 1.

CONTRATO ÚNICO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROVISTOS A TRAVÉS DE REDES MÓVILES



ARTÍCULO 2.5.1.1. OBJETO. La SECCIÓN [1](#) del CAPÍTULO [5](#) tiene por objeto regular el contenido y formato de los contratos de servicios móviles, a fin de garantizar que los mismos constituyan una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos.

Los formatos adoptados mediante el presente CAPÍTULO recogen los principales aspectos de la relación proveedor-usuario, respetando la autonomía de la voluntad de las partes, en cuanto a la posibilidad de establecer los elementos esenciales del contrato y las condiciones particulares del servicio, las cuales pueden ser elegidas por el usuario y ofrecidas libremente por el proveedor de acuerdo con la ley y la regulación.

(Resolución CRC [4625](#) de 2014, artículo [1](#))



ARTÍCULO 2.5.1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las obligaciones contenidas en el presente CAPÍTULO serán aplicables a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles -PRSTM-, quienes deberán implementar los modelos contractuales incluidos en el ANEXO 2.3 del TÍTULO DE ANEXOS.

PARÁGRAFO. Las modificaciones que se realizan al régimen de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones contenido en el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II, con ocasión de lo previsto en el presente CAPÍTULO, deberán ser acogidas por todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en lo que les resulte aplicable.

(Resolución CRC [4625](#) de 2014, artículo [2](#))



ARTÍCULO 2.5.1.3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán adoptar los formatos de los contratos de servicios provistos a través de sus redes, en los siguientes términos:

2.5.1.3.1. Para nuevos usuarios de servicios móviles, en la modalidad de pospago, de acuerdo con las obligaciones previstas en el CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO II o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.

2.5.1.3.2. Para los casos de contratos vigentes, siempre que se presenten situaciones que modifiquen la relación jurídica y/o comercial entre las partes, tales como: i) cambios de plan; ii) renovaciones automáticas por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada; y iii) cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales.

(Resolución CRC [4625](#) de 2014, artículo [3](#))



ARTÍCULO 2.5.1.4. PLAZOS DE IMPLEMENTACIÓN. La adopción del formato del contrato único de prestación de servicios móviles y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago, en las condiciones previstas en la SECCIÓN [1](#) del CAPÍTULO [5](#) del TÍTULO II, deberán ser implementados por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, a más tardar el 1º de junio de 2015.

(Resolución CRC [4625](#) de 2014, artículo [10](#))

SECCIÓN 2.

CONTRATO ÚNICO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA, INTERNET Y/O TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.

Notas de Vigencia

- Sección adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía, Internet y/o Televisión por Suscripción, se modifican los artículos [2.1.3.2](#), [2.1.10.3](#). y [2.1.10.5](#) del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución número CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.258 de 8 de junio de 2017. Consultar plazo de implementación en el artículo [6](#).

ARTÍCULO 2.5.2.1. OBJETO. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 5151 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> La Sección 2 del Capítulo 5 tiene por objeto regular el contenido y formato del contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, a fin de garantizar que el mismo constituya una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos.

El Formato 2.3.2. contenido en el Anexo [2.3](#) de “Anexos Título II” recoge los principales aspectos de la relación operador-usuario, respetando la autonomía de la voluntad de las partes, en cuanto a la posibilidad de establecer los elementos esenciales del contrato y las condiciones particulares del servicio, las cuales pueden ser elegidas por el usuario y ofrecidas libremente por

el operador de acuerdo con la ley y la regulación.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía, Internet y/o Televisión por Suscripción, se modifican los artículos [2.1.3.2](#), [2.1.10.3](#), y [2.1.10.5](#) del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución número CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.258 de 8 de junio de 2017. Consultar plazo de implementación en el artículo [6](#).



ARTÍCULO 2.5.2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 5151 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Las obligaciones contenidas en la presente Resolución serán aplicables a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y a los operadores del servicio de televisión por suscripción, quienes deberán implementar el modelo de contrato incluido en el Formato 2.3.2. del Anexo [2.3](#), del Título “Anexo Título II” de la Resolución número CRC [5050](#) de 2016.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía, Internet y/o Televisión por Suscripción, se modifican los artículos [2.1.3.2](#), [2.1.10.3](#), y [2.1.10.5](#) del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución número CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.258 de 8 de junio de 2017. Consultar plazo de implementación en el artículo [6](#).

ARTÍCULO 2.5.2.3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 5151 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores del servicio de televisión por suscripción, deberán adoptar el formato del contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, en los siguientes términos:

2.5.2.3.1. Para nuevos usuarios de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, de acuerdo con las obligaciones previstas en el Capítulo 1 del Título II de Resolución número CRC [5050](#) de 2016 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.

2.5.2.3.2. Para los casos de contratos vigentes, siempre que se presenten situaciones que modifiquen la relación jurídica y/o comercial entre las partes, tales como: i) cambios de plan; ii) renovaciones automáticas por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada o; iii) cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 5151 de 2017, 'por la cual se establece el modelo de Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos de Telefonía, Internet y/o Televisión por Suscripción, se modifican los artículos [2.1.3.2](#), [2.1.10.3](#), y [2.1.10.5](#) del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución número CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.258 de 8 de junio de 2017. Consultar plazo de implementación en el artículo [6](#).

CAPÍTULO 6.

IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

SECCIÓN 1.

DISPOSICIONES GENERALES



ARTÍCULO 2.6.1.1. OBJETO. El objeto del presente CAPÍTULO en el marco de lo previsto en la Ley 1245 de 2008, es establecer las condiciones regulatorias y reglas generales aplicables a la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para la telefonía móvil en Colombia. Las disposiciones establecidas en el presente CAPÍTULO aplican a todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que sean asignatarios directos de recursos de Numeración No Geográfica de acuerdo con el Plan Nacional de Numeración, así como a los demás agentes involucrados en las comunicaciones con destino a números portados, a aquéllos que sean responsables del enrutamiento de dichas comunicaciones, y a los Usuarios de números portados, de acuerdo con el ámbito de aplicación contemplado en el CAPÍTULO [6](#) del TÍTULO II.

(Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 1)



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

