

ARTÍCULO 6.7.1 AMBITO DE APLICACION. Deben constituirse como operadores de TPBCL las personas naturales o jurídicas que deseen prestar servicio de telefonía a partir de teléfonos públicos y que tengan como características la gestión de una red de telecomunicaciones o la responsabilidad frente al público de la prestación del servicio. A estos operadores de teléfonos públicos les aplicará lo dispuesto en el presente capítulo.



ARTÍCULO 6.7.2 OBLIGACION DE LOS OPERADORES DE TPBCL. Los operadores de servicios de TPBCL están en la obligación de ofrecer e instalar las líneas telefónicas necesarias para que cualquier operador de servicios de telecomunicaciones preste éstos a través de teléfonos públicos, en condiciones no discriminatorias, cumpliendo las siguientes condiciones:

6.7.2.1 Los operadores de TPBCL, a solicitud del operador de teléfonos públicos, deberán bloquear las llamadas entrantes de larga distancia, así como el uso de llamadas asistidas por operadora. Para efectos de lo anterior, el operador de TPBCL deberá informar a los operadores de las otras redes, la numeración asignada a los teléfonos públicos, quienes a su vez, deberán impedir el enrutamiento de llamadas a dichos números.

6.7.2.2 Los operadores de teléfonos públicos deberán informar claramente a los usuarios sobre el tipo de llamadas que pueden o no realizar y recibir los teléfonos públicos.

PARÁGRAFO: Lo dispuesto en el presente artículo se aplicará hasta el momento en que se defina un rango de numeración local plenamente identificable para teléfonos públicos, en cuyo caso los operadores de TPBCL deberán solicitar dicha numeración y tomar las medidas necesarias tendientes a evitar los cobros por llamadas de pago revertido y asistidas por operadoras hacia estos teléfonos, cuando se haga uso de esta numeración.

6.7.2.3 El valor del cargo de conexión de las líneas telefónicas que se requieran para la instalación de teléfonos públicos será como máximo, igual al valor fijado para los usuarios de estrato IV. El cargo fijo y el cargo variable que se cobren, deberán calcularse teniendo en cuenta la metodología prevista en el Anexo 6, numeral 2.3 de la Resolución CRT 087 de 1997, sobre restricciones para el cálculo del cargo fijo, tomando el tope máximo allí establecido para el mismo. Estas tarifas no estarán sujetas al régimen de subsidios y contribuciones.



ARTICULO 6.7.3 DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELEFONOS PUBLICOS: Los usuarios de teléfonos públicos que utilicen servicios de TPBC tienen, entre otros, los siguientes derechos:

6.7.3.1 Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.

6.7.3.2 Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.

6.7.3.3 Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

6.7.3.4 Conocer la información general del operador del teléfono público entre otros:

6.7.3.4.1 Nombre o razón social

6.7.3.4.2 Dirección de las oficinas

6.7.3.4.3 Números gratis de servicio al cliente y reclamos

6.7.3.5 Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.

6.7.3.6 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.

6.7.3.7 <Numeral modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Tener acceso gratis para utilizar los números 1XY de que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la presente resolución.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

6.7.3.7. Tener acceso gratis al utilizar los números 1XY de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto 554 de 1998 o en las normas que los sustituyan, modifiquen o deroguen, incluyendo los siguientes teléfonos de emergencia:

6.7.3.7.1 Policía Nacional

6.7.3.7.2 Fiscalía

6.7.3.7.3 Cruz Roja

6.7.3.7.4 Fuerzas Militares

6.7.3.7.5 DAS

6.7.3.7.6 Daños de teléfonos públicos

6.7.3.7.7 Tránsito Departamental

6.7.3.7.8 Atención de desastres

6.7.3.7.9 Bomberos

6.7.3.7.10 Número Unico de Emergencia

6.7.3.7.11 Gaudas

6.7.3.8 <Numeral modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Tener acceso gratuito al utilizar los números de cobro revertido de que trata el artículo 28 del Decreto 25 de 2002 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.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

6.7.3.8. Tener acceso gratuito al utilizar los números de cobro revertido de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto 554 de 1998 o en 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.

6.7.3.9 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.

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

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

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

6.7.3.13 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 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, 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.



ARTÍCULO 6.7.4 CALIDAD DEL SERVICIO. 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.

CAPITULO VIII.

CENTROS INTEGRADOS DE TELEFONIA SOCIAL -CITS-.

(CAPÍTULO ADICIONADO POR LA RESOLUCIÓN 278/2000 ARTÍCULO 1°)



ARTICULO 6.8.1 SERVICIOS MINIMOS. Los Centros Integrados de Telefonía Social-CITS, deberán ofrecer como mínimo, los siguientes servicios:

6.8.1.1 Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional automático, ofrecido a toda la comunidad y con al menos capacidad mínimo para cinco (5) usuarios simultáneamente, con acceso a la RTPC.

6.8.1.2 Servicio de Internet. Para la prestación de este servicio, cada CITS deberá contar al menos con dos (2) terminales de computadoras con servicio de Internet, que permitan el acceso directo al mismo, con correo electrónico, ofreciendo casillas individuales para repartir el correo electrónico a la comunidad, con prioridad para la población estudiantil.

6.8.1.3 Servicio de Fax. Cada CITS deberá tener por lo menos dos (2) terminales del servicio de fax o facsímil que permita el acceso directo a este servicio a la comunidad, con prioridad para la población estudiantil.



ARTICULO 6.8.2 CONDICIONES DE LAS LINEAS TELEFONICAS UTILIZADAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO TELEFONICO Y DE FAX. Las líneas telefónicas utilizadas en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, para la prestación del servicio telefónico y de fax, como mínimo deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el artículo 6.7.3. de la Resolución CRT 087 de 1997.



ARTICULO 6.8.3 OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LOS CITS. Además de las establecidas en el artículo 6.7.2. de la Resolución CRT 087 de 1997, en la regulación y en la ley, los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

6.8.3.1 Fijar en un lugar visible las tarifas aplicables a cada uno de los servicios.

6.8.3.2 Prestar atención al público, por lo menos ocho (8) horas al día, todos los días de la semana, incluidos los fines de semana.

6.8.3.3 En todo caso, el número de horas diarias de atención al público, puede ser distribuido de conformidad con las necesidades especiales de cada localidad.

6.8.3.4 Prestar el servicio de TPBC por fuera del horario establecido en situaciones de emergencia, debidamente informadas por la autoridad competente en la localidad.

6.8.3.5 Atender y resolver las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

6.8.3.6 Capacitar por lo menos a los educadores de la localidad, en el uso de Internet, el correo electrónico y demás servicios prestados por los CITS.



ARTICULO 6.8.4 DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS CITS. Además de los establecidos en el artículo 6.7.3. de la Resolución CRT 087 de 1997, la regulación y la ley, los usuarios de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, tienen los siguientes derechos:

6.8.4.1 Conocer el número telefónico de la línea con la que se presta el servicio telefónico y de fax.

6.8.4.2 Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

6.8.4.3 Obtener un recibo en el que conste el servicio utilizado, el tiempo de uso y el pago del respectivo servicio.

6.8.4.4 Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.



ARTICULO 6.8.5 SOLICITUD DE CAMBIO DE LOCALIDAD. El operador podrá solicitar al Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones el cambio o reubicación de localidad de un CITS, en caso de presentarse una de las siguientes situaciones:

6.8.5.1 Cuando la localidad tenga una población inferior a 200 habitantes en un radio de 2 Km.

6.8.5.2 Cuando la localidad tenga una teledensidad superior al 3%.

Además de las situaciones descritas en los numerales 6.8.5.1. y 6.8.5.2. del presente artículo, el operador de TPBCLD podrá solicitar el cambio de localidad de uno o más Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, cuando se presenten circunstancias que justifiquen la reubicación, las cuales deberán ser debidamente sustentadas.

En todo caso, la localidad propuesta para la reubicación del CITS deberá reunir características similares a las de la localidad inicialmente definida.

PARAGRAFO. El Fondo de Comunicaciones podrá exigir el cambio de localidad en caso de presentarse alguna de las situaciones descritas en los numerales 6.8.5.1. y 6.8.5.2. del presente artículo o en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.



ARTICULO 6.8.6 APROBACION DE CAMBIO DE LOCALIDAD. Una vez el Fondo de Comunicaciones apruebe la solicitud de cambio de localidad del Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, el operador deberá instalar el nuevo CITS en un plazo no superior a 90 días calendario, contados a partir de fecha de la mencionada aprobación.



ARTICULO 6.8.7 UBICACION DEL CITS DENTRO DE LA LOCALIDAD. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo [6.8.5.](#) de la presente resolución, el operador tendrá plena libertad para elegir la ubicación física de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, dentro de las localidades. No obstante lo anterior, en la determinación de la ubicación física, el operador deberá procurar que el lugar elegido sea de fácil acceso al público.



ARTICULO 6.8.8 REQUISITOS MINIMOS DE LOS TERMINALES A UTILIZAR EN LOS CITS. Los equipos terminales utilizados por el operador deberán ser nuevos, permitir el uso de los navegadores de Internet más modernos, manejo de correo electrónico, uso de aplicaciones multimedia en línea y fuera de línea, uso de paquetes de procesamiento de palabra y hojas de cálculo en idioma castellano, transmisión y recepción de voz en tiempo real y de fax grupo III.

Los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, contarán con el servicio de impresión a una

tarifa razonable.



ARTICULO 6.8.9 REPOSICION Y/O ACTUALIZACION DE EQUIPOS TERMINALES. Los terminales para el uso de Internet utilizados por el operador deberán reponerse y/o actualizarse en un término no superior a 5 años, y en cualquier caso, en el momento que se requiera para cumplir con los niveles de disponibilidad exigidos en la presente resolución.



ARTICULO 6.8.10 DISPONIBILIDAD MINIMA PARA CADA SERVICIO. El operador deberá tener una disponibilidad mínima para cada servicio en el Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, de 90% al año, de acuerdo con lo establecido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT, lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones establecidas por las diferentes autoridades del sector.

Los requerimientos de disponibilidad de que trata este artículo se aplican a cada una de las conexiones con las que se presten los servicios en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS.



ARTICULO 6.8.11 TIEMPO DE REPARACION DE DAÑOS. El operador tiene un tiempo máximo de reparación por evento de 15 días calendario. En todo caso, el operador contará con un tiempo promedio de reparación de fallas de 2 días calendario por año en la totalidad de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, a cargo del operador.



ARTICULO 6.8.12 CONEXION A INTERNET. La conexión a Internet deberá ser prestada con una tasa de transferencia efectiva de por lo menos 4 Kbps por terminal, medida entre el Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, y el nodo Nacional que lo conecta a Internet.



ARTICULO 6.8.13 TARIFAS APLICABLES. Las tarifas que se cobren a los usuarios en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, deben ser fijadas y cobradas de conformidad con la normatividad vigente aplicable al servicio que se preste.

No obstante lo anterior, para el servicio de Internet se establece un cargo máximo de \$1.500 por hora de conexión a Internet. Valor que deberá ser actualizado anualmente como máximo con el IPC del año inmediatamente anterior.

TITULO VII.

PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS.

(TÍTULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 489/02 ARTÍCULO 4°)

<Título derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

Notas de Vigencia

- Título derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.756 de 19 de septiembre de 2007. Rige a partir del 1o. de enero de 2008, según lo dispuesto en el artículo [3](#) de la Resolución 1764 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.



ARTICULO 7.1.1 OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACION DEL SERVICIO.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el contrato de concesión o licencia y aquellas que regulan el servicio, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, de libre competencia y prevaleciendo los derechos de los usuarios y de los suscriptores en la interpretación de cualquier cláusula y norma aplicable al servicio.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.1 Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el contrato de concesión o licencia y las normas que regulan el servicio, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, de libre competencia y prevaleciendo los derechos de los usuarios y de los suscriptores en la interpretación de cualquier cláusula y norma aplicable al servicio.



ARTICULO 7.1.2 INVIOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones deben adoptar todas las medidas de seguridad requeridas para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones y de los datos personales de los suscriptores y/o usuarios. El secreto de las telecomunicaciones se extiende a las comunicaciones de voz, datos, sonidos o imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada

de la existencia o contenido de las comunicaciones.

Salvo orden emitida por autoridad competente, los operadores de telecomunicaciones no pueden permitir, por acción u omisión, la interceptación o violación de las comunicaciones que cursen por sus redes. Si la violación proviene de un tercero, el operador de servicio de telecomunicaciones debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar ante las autoridades competentes la presunta violación.

Para efectos de la prevención y control de fraude en las telecomunicaciones, los operadores pueden intercambiar información sobre los suscriptores y usuarios.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.2. Los operadores de telecomunicaciones deben adoptar todas las medidas de seguridad requeridas para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones y de los datos personales de los usuarios. El secreto de las telecomunicaciones se extiende a las comunicaciones de voz, datos, sonidos o imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada de la existencia o contenido de las comunicaciones.

Salvo orden judicial competente, los operadores de telecomunicaciones no pueden permitir, por acción u omisión, la interceptación o violación de las comunicaciones que cursen por sus redes. Si la violación proviene de un tercero, el operador de servicio de telecomunicaciones debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar ante las autoridades competentes la presunta violación.

Para efectos de la prevención y control de fraude en las telecomunicaciones, los operadores pueden intercambiar información sobre los usuarios.



ARTICULO 7.1.3 DEBER DE INFORMACION.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones antes de la celebración de los contratos y en todo momento durante su ejecución, deben suministrar a los suscriptores o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca de las condiciones de los mismos, así como también en relación con los principales aspectos de la prestación del servicio. Copia del contrato de servicios debe entregársele a los suscriptores o usuarios al momento de su celebración y cuando así lo soliciten. La información deberá incluir las diferentes condiciones comerciales que han regido la relación contractual desde su inicio.

PARÁGRAFO. Cuando existan condiciones comerciales o técnicas que impidan de alguna manera el cambio de operador o la utilización del terminal en redes distintas, por parte del

suscriptor, o que impliquen su permanencia en el tiempo, estas deben quedar de manera expresa en las cláusulas, así como las consecuencias derivadas de la aceptación de dichas condiciones.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.3. Los operadores de telecomunicaciones, antes de la celebración de los contratos, deben suministrar a los suscriptores información clara, veraz, suficiente y precisa acerca de las condiciones de los mismos, así como también los principales aspectos de prestación del servicio. Copia del contrato de servicios debe entregárseles a los suscriptores o usuarios al momento de su celebración y cuando así lo soliciten.



ARTICULO 7.1.4 LIBERTAD DE ELECCIÓN.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> El suscriptor o usuario podrá elegir libremente al operador de los servicios. Ni los operadores, ni ninguna persona que tenga algún poder de decisión o disposición respecto del acceso o instalación de los servicios de telecomunicaciones podrán limitar, condicionar o suspender la libre elección del suscriptor sobre quién le suministre los servicios.

Los contratos que se celebren entre los suscriptores y las empresas de telecomunicaciones, mantendrán y reconocerán el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento, de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna, salvo que se haya pactado cláusula de permanencia mínima.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.4 LIBERTAD DE ELECCIÓN DEL USUARIO. El suscriptor podrá elegir libremente al operador de los servicios. Ni los operadores, ni ninguna persona que tenga algún poder de decisión o disposición respecto del acceso o instalación de los servicios de telecomunicaciones, pueden limitar, condicionar o suspender la libre elección del suscriptor sobre quien le suministre los servicios.

Los contratos que se celebren entre los suscriptores o usuarios y las empresas de telecomunicaciones, mantendrán y reconocerán el derecho del suscriptor o usuario a dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa, sin penalización alguna, salvo que se haya pactado cláusula de permanencia mínima.



ARTICULO 7.1.5 APLICACION DE NORMAS SOBRE PERMANENCIA MINIMA, SANCIONES O MULTAS POR TERMINACION ANTICIPADA, PRORROGA AUTOMATICA E INICIACIÓN DEL SERVICIO.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Las normas sobre permanencia mínima, sanciones o multas por terminación anticipada o prórroga automática, y las relacionadas con la iniciación de la provisión del servicio se aplican a los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones cuyas estipulaciones han sido definidas por los operadores para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.5 Aplicación de normas sobre permanencia mínima, sanciones o multas por terminación anticipada prórroga automática. Las normas sobre permanencia mínima, sanciones o multas por terminación anticipada o prórroga automática se aplican a los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones cuyas estipulaciones han sido definidas por los operadores para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.



ARTICULO 7.1.6 MODALIDADES DE CONTRATACION DE PRESTACION DE SERVICIO.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Las modalidades de contratación para la prestación de servicios públicos de

telecomunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Las condiciones que no queden expresamente contenidas en las cláusulas no pueden ser aplicables.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.6. Las modalidades de contratación para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Cuando existan condiciones comerciales o técnicas que impidan de alguna manera el cambio de operador por parte del suscriptor o que impliquen su permanencia en el tiempo, estas deben quedar expresas en las cláusulas, así como las consecuencias derivadas de la aceptación de dichas condiciones. Las condiciones que no queden expresamente contenidas en las cláusulas no pueden ser aplicables.



ARTICULO 7.1.7 CESION DEL CONTRATO.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> La cesión del contrato por parte del suscriptor, cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por el operador, liberará al cedente de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario. El contrato de servicios deberá establecer si la cesión del contrato está permitida y las condiciones que la regirán.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.7. La cesión del contrato por parte del suscriptor o usuario, cuando sea procedente en virtud de la ley o de ser aceptada expresamente por el operador, liberará al cedente de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario.



ARTICULO 7.1.8 REGIMEN DE MODIFICACIONES Y PRORROGAS.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el

siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas.

Tampoco se podrán imponer servicios que no hayan sido aceptados de manera expresa por el suscriptor o usuario.

Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados, pero el suscriptor tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.8. Los operadores de telecomunicaciones no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas.

Tampoco se podrán imponer servicios que no hayan sido aceptados de manera expresa por el suscriptor o usuario.

Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados, pero el suscriptor o usuario tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas.



ARTICULO 7.1.9 ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCION.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando los operadores de telecomunicaciones ofrezcan a los potenciales suscriptores una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el suscriptor pueda comparar las condiciones, sanciones y tarifas de cada una de ellas.

La información completa de las alternativas de suscripción deberán ser de acceso permanente al público en la página web del operador, en la línea de atención al usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al usuario y puntos de venta.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.9. Cuando los operadores de telecomunicaciones ofrezcan a los potenciales suscriptores o usuarios una alternativa con cláusula de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el suscriptor o usuario pueda comparar las condiciones, sanciones y tarifas de cada una de ellas.



ARTICULO 7.1.10 CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLAUSULAS DE PERMANENCIA MINIMA, MULTAS O SANCIONES PARA LA TERMINACION ANTICIPADA Y PRORROGAS AUTOMATICAS.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> En caso de que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, estas no serán aplicables a menos que en ellas consienta, de manera expresa y en documento aparte, el suscriptor.

Dicho documento deberá extenderse en un color diferente al del contrato, con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible y diferenciable por el suscriptor.

Las cláusulas de permanencia mínima se pactarán únicamente cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo de conexión, equipos terminales, o se incluyan tarifas especiales, y en todo caso se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El período de permanencia mínima nunca podrá ser superior a un año, salvo lo previsto en el párrafo del presente artículo.

El monto de la multa o sanción por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio que generó la cláusula de permanencia mínima.

Para el efecto, deberá preverse expresamente en el documento antes mencionado la suma subsidiada o financiada y la forma en que operarán las multas o sanciones durante el período de permanencia mínima.

PARÁGRAFO. Para el caso en que el operador financie o subsidie un nuevo terminal las partes podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima, en los términos y condiciones de este título.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.10. En caso de que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y de prórrogas automáticas, estas no serán aplicables a menos que en ellas consienta, de manera expresa y en documento aparte, el suscriptor.

Dicho documento deberá extenderse en un color diferente al del contrato, con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible y diferenciable por el suscriptor.

Las cláusulas de permanencia mínima se pactarán únicamente cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo de conexión o los terminales, u ofrezcan tarifas especiales y en todo caso se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato y no pueden ser superiores a un año.

El monto de la multa o sanción por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio que generó la cláusula de permanencia mínima.



ARTICULO 7.1.11 REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones pueden remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor del operador, así como solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del mismo en el cumplimiento de sus obligaciones y el titular otorgue su consentimiento expreso para pasar información crediticia a un banco de datos al momento de la suscripción del contrato.

El reporte a las centrales de riesgo debe ser previamente informado al suscriptor o usuario, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos 10 días a la fecha en que se produzca el reporte. El reporte a las centrales de riesgo no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario mientras no quede en firme la decisión sobre las mismas.

Los operadores deben reportar el pago a la central de riesgo a más tardar 10 días después del momento en que cese la mora.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.11. Los operadores de telecomunicaciones pueden remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor del operador, así como solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del mismo en el cumplimiento de sus obligaciones y el titular otorgue su consentimiento expreso para pasar información crediticia a un banco de datos al momento de la suscripción del contrato.

El reporte a las centrales de riesgo debe ser previamente informado al suscriptor o usuario, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos 10 días a la fecha en que se produzca el reporte. El reporte a las centrales de riesgo no podrá realizarse mientras no quede en firme la decisión sobre las reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario.

Los operadores deben reportar el pago a la central de riesgo a más tardar 10 días después del momento en que cese la mora.



ARTICULO 7.1.12 REDACCION CLARA Y EXPRESA DE CLAUSULAS.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Las cláusulas de condiciones de permanencia mínima, plazo contractual, preaviso para la no prórroga del contrato o para su terminación unilateral, deben redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el suscriptor o usuario.

El operador debe incluir en el anexo independiente del contrato, con una letra de tamaño no inferior a siete (7) milímetros, la siguiente estipulación:

"El presente contrato incluye cláusulas de permanencia mínima, prórroga automática y/o sanciones o multas por terminación anticipada. Una vez hayan sido aceptadas expresamente por el suscriptor, lo vinculan de acuerdo con las condiciones previstas en el presente contrato.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.12. Las cláusulas de condiciones de permanencia mínima, plazo contractual, preaviso para la no prórroga del contrato o para su terminación unilateral, deben redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el suscriptor o usuario.

El operador debe incluir en el anexo independiente del contrato, con una letra de tamaño no inferior a siete (7) milímetros, la siguiente estipulación:

'El presente contrato incluye cláusulas de permanencia mínima, prórroga automática y/o sanciones o multas por terminación anticipada. Una vez hayan sido aceptadas expresamente por el suscriptor, lo vinculan de acuerdo con las condiciones previstas en el presente contrato'.



ARTICULO 7.1.13 PROTECCION A LA VIDA.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben ofrecer en forma gratuita a los usuarios, las llamadas a los servicios de urgencia de que trata la modalidad I del Anexo 010 de la presente resolución.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.
- Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 644 de 2003:

ARTÍCULO 7.1.13. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben ofrecer en forma gratuita a los usuarios, las llamadas a los servicios de urgencia de que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la presente Resolución.

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

7.1.13. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben ofrecer en forma gratuita a sus usuarios, las llamadas a los servicios de emergencias relacionados en el artículo [6.7.3.7](#) de la presente resolución, inclusive desde teléfonos públicos.



ARTICULO 7.1.14 LIBRE ELECCION DEL OPERADOR POR EL MECANISMO DE MULTIACCESO.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide

el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los usuarios de TPBCL, TPBCLE y TMR, tendrán derecho a acceder a cualquiera de los operadores de TPBCLD, y los de TMC, PCS y Trunking y a los de TPBCLDI, en condiciones iguales, a través del sistema multiacceso.

En la operación de teléfonos públicos y tarjetas de prepago no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.
- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ARTÍCULO 7.1.14. Los usuarios de TPBCL, TPBCLE y TMR, tendrán derecho a acceder a cualquiera de los operadores de TPBCLD, y los de TMC y PCS a los de TPBCLDI, en condiciones iguales, a través del sistema multiacceso.

En la operación de teléfonos públicos y tarjetas de prepago no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso.

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.14. Los usuarios de TPBCL, TPBCLE y TMR, tendrán derecho a acceder a cualquiera de los operadores de TPBCLD, y los de TMC y PCS a los de TPBCLDI, en condiciones iguales, a través del sistema multiacceso.

En la operación de teléfonos públicos y tarjetas de prepago no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso.



ARTICULO 7.1.15 EQUIPOS TERMINALES.

<Título VII. derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los usuarios, quienes sólo estarán obligados a utilizar equipos homologados, citando dicha homologación sea obligatoria. Ningún operador de telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por la empresa o por un tercero. Adicionalmente, los operadores están obligados a activar los equipos terminales que se

encuentren homologados y habilitados para funcionar en su red.

Los mecanismos técnicos intencionales, como el Subsidy Lock, que restrinjan en el tiempo la utilización del terminal en redes distintas a la del operador, solo podrán mantenerse durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima pactada.

Toda persona que venda o comercialice terminales al público, deberá suministrar en el momento de la venta, por cualquier medio, información sobre los equipos terminales, las características y las restricciones de estos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

En todo caso, los operadores que vendan equipos terminales, deben tener una oferta suficiente de estos a disposición de los usuarios para venta o reposición.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.15. Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones pueden ser elegidos libremente por los usuarios, quienes sólo estarán obligados a utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria. Ningún operador de telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por la empresa o por un tercero. Los operadores de telecomunicaciones informarán a los usuarios sobre los equipos terminales que se encuentren homologados y que puedan ser conectados a la red, para lo que podrá utilizarse el contrato de servicios. En todo caso, los operadores que vendan equipos terminales deben tener una oferta suficiente de estos a disposición de los suscriptores o usuarios para venta o reposición.



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

