

ARTICULO 7.1.16 INFORMACION PREVENTIVA SOBRE TERMINALES MÓVILES.

<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:> Toda persona que venda o distribuya terminales móviles, debe incluir dentro de la información que se entrega al usuario, en hoja separada de color que resalte y con una letra de tamaño no inferior a tres milímetros como mínimo, la siguiente información:

"La siguiente información se entrega de conformidad con lo establecido en el artículo 7.1.16 de la Resolución 087 de 1997 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Recomendaciones de uso.

1. Utilice siempre que pueda dispositivos manos libres.
2. Evite utilizar el equipo mientras conduce un vehículo automotor.
3. En caso de 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 de 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.

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

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 7.1.16. Información preventiva sobre terminales inalámbricos. Toda persona que venda o distribuya terminales inalámbricos a los usuarios, debe incluir dentro de la información que se entrega al usuario, en hoja separada de color que resalte y con una letra de tamaño no inferior a tres milímetros como mínimo, la siguiente información:

'La siguiente información se entrega de conformidad con lo establecido en el artículo 7.1.16 de la Resolución 087 de 1997 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Recomendaciones de Uso:

1. Utilice siempre que pueda dispositivos manos libres.
2. Evite utilizar el equipo mientras conduce un vehículo automotor.
3. En caso de 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 de 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 combustible, en presencia de gases explosivos y lugares donde se realizan explosiones.

Si desea mayor información visite la página web de la CRT: <http://www.crt.gov.co>'

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 560/02 ARTÍCULO 1°)



ARTICULO 7.1.17 TASACION DE LLAMADAS DE SERVICIOS DE TELEFONIA.

<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:> Para todos los servicios de telefonía en los cuales se cobre por cada llamada, sólo se podrá empezar a tasar a partir del momento en que la llamada sea completada. Se entiende por llamada completada aquella que alcanza el número deseado y permite la conversación. Lo anterior aplica tanto para llamadas en modalidad de prepago como de pospago.

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 7.1.17. Para todos los servicios de telefonía en donde se cobre por cada llamada, sólo se podrá empezar a tasar a partir del momento en que la llamada sea completada. Se entiende por llamada completada aquella que alcanza el número deseado y permite la conversación. Lo anterior aplica tanto para llamadas en modalidad de prepago como de pospago.



ARTICULO 7.1.18. CORREO DE VOZ.

<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 que presten servicios de correo de voz, deben informar al abonado que origina la llamada, que la misma está siendo atendida por un sistema de correo de voz e indicar el momento a partir del cual se inicia el cobro, para que aquel pueda decidir sobre el uso o no del sistema, antes que se inicie la tasación de la llamada. La duración de dicho mensaje no podrá ser inferior a 5 segundos. Así mismo, la duración de las instrucciones de operación del buzón no podrá exceder de 10 segundos.

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 7.1.18. Los operadores que presten servicios de correo de voz deben informar al abonado que origina la llamada, que la misma está siendo atendida por un sistema de correo de voz e indicar el momento a partir del cual se inicia el cobro, para que aquel pueda decidir sobre el uso o no del sistema, antes que se inicie la tasación de la llamada. La duración de dicho mensaje no podrá ser inferior a 5 segundos. Así mismo, la duración de las instrucciones de operación del buzón no podrá exceder de 10 segundos.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 560/02 ARTÍCULO 2°)



ARTICULO 7.1.19 DIVULGACION DE TARIFAS.

<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 3 de la Resolución 1296 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los suscriptores o usuarios deben conocer previamente las tarifas que se aplicarán a los servicios de telecomunicaciones de que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente.

Los operadores de telefonía móvil, deberán informar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones la tarifa de las llamadas de fijo a móvil a través de medios idóneos y de alcance masivo. Asimismo, deberán informar dicha tarifa a sus suscriptores, de manera expresa, al momento de suscripción del correspondiente contrato.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 1296 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.031 de 14 de septiembre 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 7.1.19. Los suscriptores o usuarios deben conocer previamente las tarifas que se aplicarán a los servicios de telecomunicaciones de que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente.

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

ARTÍCULO 7.1.19. Los suscriptores o usuarios deben conocer previamente las tarifas que se aplicarán a los servicios de telecomunicaciones de que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente.



ARTICULO 7.1.20 MODIFICACION DE LAS TARIFAS.

<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:> Sin perjuici o de lo previsto sobre el régimen de tarifas para cada servicio, los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio.

En los contratos de servicios, deberá ser fácilmente determinable la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de aplicación de los mismos, y la vigencia del plan tarifario. En los casos que en se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato. El incumplimiento por parte del operador da derecho al suscriptor a terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a multa o sanción.

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 7.1.20. Sin perjuicio de lo previsto sobre el régimen de tarifas para cada servicio, los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio.

En los contratos de servicios deberá ser fácilmente determinable la forma en que se modificarán las tarifas y la vigencia del plan tarifario. El incumplimiento por parte del operador da derecho al usuario a terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a multa o sanción.



ARTICULO 7.1.21 INFORMACION A LOS USUARIOS.

<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 informar las tarifas a sus usuarios en forma gratuita a través de un número de atención al usuario. Este número debe estar disponible para todos los abonados, tanto de la red fija, como de la red móvil. En cada factura se deberá informar el número que el usuario puede marcar para conocer sus tarifas y presentar reclamos relacionados con la facturación, así como para atender cualquier tipo de PQR y recursos de los suscriptores y/o usuarios, y conocer el estado de los mismos.

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 7.1.21. Los operadores de telecomunicaciones deben informar las tarifas a sus usuarios en forma gratuita a través de un número de atención al cliente. Este número debe estar disponible para todos los abonados, tanto de la red fija, como de la red móvil. En cada factura se deberá informar el número que el usuario puede marcar para conocer sus tarifas y presentar reclamos de facturación, así como para atender cualquier tipo de PQR's y recursos de los suscriptores y/o usuarios, y conocer el estado de los mismos.



ARTICULO 7.1.22 OBLIGATORIEDAD DE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS.

<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 términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realice. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del

momento en que fue puesta en conocimiento del suscriptor y/o potencial usuario.

La omisión de la fecha hasta la cual está vigente la promoción o de la condición de que es válida hasta agotar el inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

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 7.1.22. Los términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realice. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del potencial usuario.

La omisión de la fecha hasta la cual está vigente la promoción o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.



ARTICULO 7.1.23 DERECHO A CONSERVAR EL NUMERO.

<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 suscriptores o usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen derecho a conservar el número de abonado que le ha sido asignado por el operador, durante la vigencia del contrato, el cual solo puede cambiarse a solicitud del suscriptor, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio. En este último caso, el operador debe establecer un servicio de información en el que se indique mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número del usuario, durante un período de tres (3) meses, sin cargo adicional para el usuario.

Este derecho de los usuarios no implica la obligación de ofrecer portabilidad numérica.

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 7.1.23. Los suscriptores o usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen derecho a conservar el número de abonado que le ha sido asignado por el operador, durante la vigencia del contrato, el cual solo puede cambiarse a solicitud del suscriptor, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio. En este último caso, el operador debe establecer un servicio de información en el que se indique mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número del usuario, durante un período de tres (3) meses, sin cargo adicional para el usuario.

Este derecho de los usuarios no implica la obligación de ofrecer portabilidad numérica.



ARTICULO 7.1.24 INTERRUPCION DEL SERVICIO POR DECISION DEL SUScriptor O USUARIO.

<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 cualquier modalidad de suscripción, los operadores de telecomunicaciones, deben interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato por parte del suscriptor, siempre y cuando esta hubiere sido informada con diez (10) días de anticipación a la fecha de corte de facturación, o en su defecto, al vencimiento del período de facturación siguiente de haber conocido la solicitud.

La interrupción del servicio se entiende sin perjuicio de los derechos del operador para perseguir el cobro de las obligaciones insolutas y la aplicación de las sanciones o multas a que haya lugar.

Salvo que se hayan convenido prórrogas automáticas o que el contrato sea a término indefinido, el operador debe interrumpir el servicio al vencimiento del p lazo contractual.

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 7.1.24. En cualquier alternativa de suscripción, los operadores de telecomunicaciones deben interrumpir el servicio al vencimiento del siguiente corte de facturación en que se conozca la decisión del suscriptor de dar por terminado el contrato.

La interrupción del servicio se entiende sin perjuicio de los derechos del operador para perseguir el cobro de las obligaciones insolutas y la aplicación de las sanciones o multas a que haya lugar.

Salvo que se hayan convenido prórrogas automáticas o que el contrato sea a término indefinido, el operador debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual.



ARTICULO 7.1.25 PLAZO PARA EL INICIO EN LA PROVISION DE SERVICIOS.

<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, deberán señalar en el contrato con el suscriptor, el plazo máximo para el inicio de la provisión de los servicios que ofrezca, el cual no podrá ser superior a tres (3) meses, contados a partir de la solicitud por parte del usuario, para los servicios domiciliarios de telecomunicaciones, y a treinta (30) días calendario para los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones, salvo que exista una <sic> norma especial que haya previsto un plazo diferente.

Cuando el operador no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el suscriptor podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido; o por la estipulación de un nuevo plazo para la activación. En el caso de la restitución de la suma pagada, dicha restitución no podrá exceder de cinco (5) días, contados a partir de la manifestación expresa en tal sentido.

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 7.1.25. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán señalar en el contrato con el suscriptor el plazo máximo para el inicio de la provisión de los servicios que ofrezca. En caso de no existir una cláusula especial que prevea un plazo máximo o que el operador no lo especifique se entenderá que dicho plazo no puede ser superior a tres (3) meses contados a partir de la solicitud por parte del usuario, salvo que norma especial haya previsto un plazo diferente.



ARTICULO 7.1.26 EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS.

<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 podrán prestar servicios empaquetados, respetando los siguientes criterios:

7.1.26.1 Cuando los operadores ofrezcan la opción de adquirir servicios empaquetados, ello constará en el contrato que se ofrezca a los usuarios.

7.1.26.2 Prestar los servicios de telecomunicaciones que se empaquetan en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite.

7.1.26.3 Ser consistente con la prueba de imputación definida en la regulación.

PARÁGRAFO. En caso de evidenciarse que el empaquetamiento de los servicios de telecomunicaciones genera concentración en el mercado que pueda afectar gravemente la competencia, la CRT podrá fijar condiciones especiales para la comercialización de dichos servicios.

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 7.1.26. Los operadores de telecomunicaciones podrán prestar servicios empaquetados, respetando los siguientes criterios:

7.1.26.1 Cuando los operadores ofrezcan la opción de adquirir servicios empaquetados, ello constará en el contrato que se ofrezca a los usuarios;

7.1.26.2 Prestar los servicios de telecomunicaciones que se empaquetan en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite;

7.1.26.3 Ser consistente con la prueba de imputación definida en la regulación.

PARAGRAFO. En caso de evidenciarse que el empaquetamiento de los servicios de telecomunicaciones genera concentración en el mercado que pueda afectar gravemente la competencia, la CRT podrá fijar condiciones especiales para la comercialización de dichos servicios.



ARTÍCULO 7.1.27 INDICADORES DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL SUScriptor Y/O USUARIO.

<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 adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones deberán hacer públicas las metas y las mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario, que se enuncian a continuación:

1. Para la línea telefónica gratuita de atención al usuario de que trata el artículo 7.1.21 de la presente resolución:

a) Promedio de tiempo de espera (en segundos) desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención de un representante del operador, y aquel momento en que comienza a ser atendido por este;

b) Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención de un representante del operador y colgaron antes de ser atendidos por este.

2. Para las oficinas de atención al usuario de que trata el artículo 7.6.4 de la presente resolución y el artículo [153](#) de la Ley 142 de 1994:

Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina de atención al usuario y desistieron antes de ser atendidos por un representante del operador.

Las metas y mediciones deberán ser ampliamente difundidas a través de al menos los siguientes medios: línea de atención al usuario, página web y oficinas de atención al usuario.

La información deberá ser actualizada mensualmente y deberá contener las metas propuestas para el período siguiente, con el fin de lograr un continuo mejoramiento del nivel de dichos indicadores.

Notas de Vigencia

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

CAPITULO II.

FACTURACION.



ARTICULO 7.2.1. FACTURACION.

<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 3 de Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2002. Ver legislación anterior para consultar legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los operadores de telecomunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una llamada, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, las características del plan tarifario en el cual se encuentre el usuario, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra, como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar.

Asimismo deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo cuál es la tasa de interés por mora que se cobra.

En las facturas de cobro del servicio de TPBC se deben incluir además los montos correspondientes a subsidio o contribución aplicados a los usuarios.

Además de lo dispuesto en el inciso primero, los operadores de TPBCLD y TPBCLE en las llamadas que cobren por su componente por distancia, y en las llamadas TMC, Trunking y PCS, deben discriminar en la factura al usuario la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada.

Asimismo, los operadores de TPBCLD y TPBCLE que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.

Los operadores de TPBCL deberán ofrecer el servicio de facturación detallada a costos más una utilidad razonable, cuando sea técnica y económicamente viable, y previa solicitud del usuario.

Cuando se facture a los suscriptores por la utilización de servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, se deberá discriminar en la factura, para cada llamada, la fecha, hora, el nombre del prestador del servicio con tarifa con prima, el número 90-XXXXXXX utilizado, la duración de la llamada y el valor a pagar.

PARÁGRAFO. Cuando se ofrezcan servicios de valor agregado u otro servicio de telecomunicaciones que utilicen el servicio de TPBCL como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, las tarifas de los servicios de telecomunicaciones involucrados podrán ser independientes. Asimismo, se deberá informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del 1o. de enero de 2006
- 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.
- Parágrafo modificado por el artículo [11](#) 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 1237 de 2005:

ARTÍCULO 7.2.1 Todos los operadores de Telecomunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una llamada, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra, como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar.

Asimismo deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo cuál es la tasa de interés por mora que se cobra.

En las facturas de cobro del servicio de TPBC se deben incluir además los montos correspondientes a subsidio o contribución aplicados a los usuarios.

Además de lo dispuesto en el inciso primero, los operadores de TPBCLD y TPBCLE en las llamadas que cobren por su componente por distancia, TMC, Trunking y PCS, deben discriminar en la factura al usuario la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada.

Asimismo, los operadores de TPBCLD y TPBCLE que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.

Los operadores de TPBCL deberán ofrecer el servicio de facturación detallada a costos más una utilidad razonable, cuando sea técnica y económicamente viable, y previa solicitud del usuario.

Cuando se facture a los suscriptores por la utilización de servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, se deberá discriminar en la factura, para cada llamada, la fecha, hora, el nombre del prestador del servicio con tarifa con prima, el número 90-XXXXXXX utilizado, la duración de la llamada y el valor a pagar.

PARÁGRAFO. Cuando se ofrezcan servicios que utilicen el servicio de TPBCL como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, la tarifa deberá ser integral, y se deberá utilizar una numeración que permita al usuario diferenciar este hecho. Asimismo, se deberá informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ARTÍCULO 7.2.1 Todos los operadores de telecomunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una llamada, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra, como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar.

Asimismo deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo cuál es la tasa de interés por mora que se cobra.

En las facturas de cobro del servicio de TPBC se deben incluir además los montos correspondientes a subsidio o contribución aplicados a los usuarios.

Además de lo dispuesto en el inciso primero, los operadores de TPBCLD y TPBCLE en las llamadas que cobren por su componente por distancia, TMC y PCS, deben discriminar en la factura al usuario la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada.

Asimismo, los operadores de TPBCLD y TPBCLE que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.

Los operadores de TPBCL deberán ofrecer el servicio de facturación detallada a costos más

una utilidad razonable, cuando sea técnica y económicamente viable, y previa solicitud del usuario.

Cuando se facture a los suscriptores por la utilización de servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, se deberá discriminar en la factura, para cada llamada, la fecha, hora, el nombre del prestador del servicio con tarifa con prima, el número 90 XXXXXXXXX utilizado, la duración de la llamada y el valor a pagar.

PARÁGRAFO. Cuando se ofrezcan servicios que utilicen el servicio de TPBCL como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, la tarifa deberá ser integral, y se deberá utilizar una numeración que permita al usuario diferenciar este hecho. Asimismo, se deberá informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo.

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997, con la modificación introducida por la Resolución 644:

ARTÍCULO 7.2.1. Todos los operadores de telecomunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una llamada, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra, como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar.

Asimismo deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo cuál es la tasa de interés por mora que se cobra.

En las facturas de cobro del servicio de TPBC se deben incluir además los montos correspondientes a subsidio o contribución aplicados a los usuarios.

Además de lo dispuesto en el inciso primero, los operadores de TPBCLD, TPBCLE en las llamadas que cobren por su componente por distancia, TMC y PCS, deben discriminar en la factura al usuario la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada.

Así mismo, los operadores de TPBCLD y TPBCLE que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.

Los operadores de TPBCL deberán ofrecer el servicio de facturación detallada a costos más una utilidad razonable, cuando sea técnica y económicamente viable, y previa solicitud del usuario.

Cuando se facture a los suscriptores por la utilización de servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, se deberá discriminar en la factura, para cada llamada, la fecha, hora, el nombre del prestador del servicio con tarifa con prima, el número 90-XXXXXXX utilizado, la duración de la llamada y el valor a pagar.

PARÁGRAFO. <Parágrafo modificado por el artículo [11](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando se ofrezcan servicios que utilicen el servicio de TPBCL como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, la tarifa deberá ser integral, y se deberá utilizar una numeración que permita al usuario diferenciar este hecho. Asimismo, se deberá informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo.

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

ARTÍCULO 7.2.1. Todos los operadores de telecomunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una llamada, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra, como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar.

Asimismo deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo cuál es la tasa de interés por mora que se cobra.

En las facturas de cobro del servicio de TPBC se deben incluir además los montos correspondientes a subsidio o contribución aplicados a los usuarios.

Además de lo dispuesto en el inciso primero, los operadores de TPBCLD, TPBCLE en las llamadas que cobren por su componente por distancia, TMC y PCS, deben discriminar en la factura al usuario la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada.

Así mismo, los operadores de TPBCLD y TPBCLE que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.

Los operadores de TPBCL deberán ofrecer el servicio de facturación detallada a costos más una utilidad razonable, cuando sea técnica y económicamente viable, y previa solicitud del usuario.

Cuando se facture a los suscriptores por la utilización de servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, se deberá discriminar en la factura, para cada llamada, la fecha, hora, el nombre del prestador del servicio con tarifa con prima, el número 90-XXXXXXX utilizado, la duración de la llamada y el valor a pagar.

PARÁGRAFO. Cuando se ofrezcan servicios que utilicen el servicio de TPBCL como servicio soporte, con una tarifa distinta de la tarifa local, se deberá utilizar una numeración que permita al usuario diferenciar este hecho y la tarifa deberá ser integral.



ARTICULO 7.2.2 OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA.

<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 4 de Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2002. Ver legislación anterior para consultar legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo establecido en el parágrafo del artículo [5.4.1](#) de la presente resolución, todo suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo y los operadores de telecomunicaciones, la obligación de entregarla oportunamente en la dirección suministrada por el suscriptor o usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos de la empresa, por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

Los operadores de telecomunicaciones están en la obligación de expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquel en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio y los usuarios a efectuar el pago correspondiente.

Si el suscriptor o usuario no recibe la factura podrá solicitar un duplicado. La circunstancia de no recibir la factura, no libera al suscriptor o usuario de la obligación de pagar oportunamente.

En los casos en que el operador no haya efectuado la facturación, enviado la factura con suficiente antelación, o entregado el duplicado al usuario por causas imputables al operador, este último deberá proceder a fijar el plazo respectivo para que el suscriptor o usuario pueda realizar el pago oportuno de los cargos correspondientes a la prestación del servicio.

PARÁGRAFO. Si dentro de las condiciones del contrato de prestación de servicios no se define el período de facturación, se entenderá que este no puede ser superior a dos (2) meses.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 4 de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del 1o. de enero de 2006.
- 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 7.2.2 Todo suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo y los operadores de telecomunicaciones la obligación de entregarla oportunamente en la dirección suministrada por el suscriptor o usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos de la empresa, por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

Los operadores de telecomunicaciones están en la obligación de expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquel en que se hubieren efectuado los consumos por parte de los suscriptores o usuarios.

Si el suscriptor o usuario no recibe la factura podrá solicitar un duplicado. La circunstancia de no recibir la factura, no libera al suscriptor o usuario de la obligación de pagar oportunamente, a menos que el operador no haya efectuado la facturación o enviado la factura con suficiente antelación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato.

PARÁGRAFO. Si dentro de las condiciones del contrato de prestación de servicios no se define el período de facturación, se entenderá que este no puede ser superior a dos (2) meses.

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

ARTÍCULO 7.2.2. Todo suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo y los operadores de telecomunicaciones la obligación de entregarla oportunamente en la dirección suministrada por el usuario o en la que aparezca registrada en los archivos de la empresa, por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

Los operadores de telecomunicaciones están en la obligación de expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período siguiente a aquel en que se hubieren efectuado los consumos por parte de los suscriptores o usuarios.

Si el suscriptor o usuario no recibe la factura podrá solicitar un duplicado. La circunstancia de no recibir la factura no libera al suscriptor o usuario de la obligación de pagar oportunamente, a menos que el operador no haya efectuado la facturación o enviado la factura con suficiente antelación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato.

PARAGRAFO. Si dentro de las condiciones del contrato de prestación de servicios no se define el período de facturación, se entenderá que este no puede ser superior a dos (2) meses.



ARTICULO 7.2.3 INDEPENDENCIA DE COBROS.

<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 operador que factura servicios prestados por uno o más operadores interconectados a su red, deberá exigir el pago total de la factura. El usuario o el suscriptor, a fin de que pueda cancelar independientemente las sumas no reclamadas, podrá solicitar la separación de las cuentas, siempre que exista un reclamo sobre las sumas facturadas.

No se pueden suspender los servicios de telecomunicaciones en aquellos casos en que se haya presentado una reclamación o recurso antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, y estos se encuentren pendientes de decisión.

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 7.2.3. El operador que factura servicios prestados por uno o más operadores interconectados a su red, deberá exigir el pago total de la factura. El usuario o el suscriptor, a fin de que pueda cancelar independientemente las sumas no reclamadas, podrá solicitar la separación de las cuentas, siempre que exista un reclamo sobre las sumas facturadas.

No se pueden suspender los servicios de telecomunicaciones en aquellos casos en que se haya presentado oportunamente una reclamación o recurso correspondiente, y estos se encuentren pendientes de decisión.



ARTICULO 7.2.4 CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS.

<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 cargos por los servicios suplementarios deben aparecer por separado en la facturación y su descripción deberá seguir los mismos principios de divulgación vigentes para los demás servicios públicos de telecomunicaciones.

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 7.2.4. Los cargos por los servicios suplementarios deben aparecer por separado en la facturación y su descripción deberá seguir los mismos principios de divulgación vigente para los demás servicios públicos de telecomunicaciones.



ARTICULO 7.2.5 SUSPENSION Y RESTABLECIMIENTO 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:> Antes de la suspensión del servicio el suscriptor o usuario debe ser advertido, indicándole las posibles sanciones a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicios.

La reanudación del servicio deberá realizarse a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya producido la cesación de la causa imputable al usuario que originó la suspensión, so pena de perder el operador en favor del suscriptor, el valor por reconexión, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.

Las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones dejarán constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al suscriptor o usuario. Cuando se suspende el servicio por causas imputables al operador, los cargos cobrados durante el período de la suspensión deben ser descontados proporcionalmente al tiempo de duración del mismo <sic>.

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 7.2.5. Antes de la suspensión del servicio el usuario debe ser advertido, indicándole las posibles sanciones a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicios.

La reanudación del servicio deberá realizarse a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al pago, so pena de perder el operador en favor del suscriptor, el valor por reconexión, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.

Las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones, dejarán constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al suscriptor. Cuando se suspende el servicio por causas imputables al operador, los cargos cobrados durante el período de la suspensión deben ser descontados proporcionalmente al tiempo de duración del mismo.

CAPITULO III.

NORMAS RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS EN MODALIDAD DE PREPAGO.



ARTICULO 7.3.1 OPERADOR RESPONSABLE.

<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 se utilicen servicios de telecomunicaciones mediante el uso de tarjetas prepago, debe anunciarse al usuario en forma destacada, el operador de telecomunicaciones responsable del 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 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.3.1. Cuando se utilicen servicios de telecomunicaciones mediante el uso de tarjetas prepago, debe anunciarse al usuario en forma destacada, el operador de telecomunicaciones responsable del servicio.



ARTICULO 7.3.2 NUMERO DE ATENCION A LOS USUARIOS.

<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 que ofrezcan servicios con tarjetas prepago deben ofrecer un número gratuito de información a los usuarios, que debe aparecer impreso en las tarjetas y puede ser utilizado por los usuarios, inclusive desde teléfonos públicos, para conocer el valor de las tarifas por minuto prepago y las promociones vigentes, presentar quejas y reclamos y obtener orientación sobre la utilización del 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 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.3.2 Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan servicios con tarjetas prepago deben ofrecer un número gratuito de información a los usuarios, que debe aparecer impreso en las tarjetas y puede ser utilizado por los usuarios, inclusive desde teléfonos públicos, para conocer el valor de las tarifas por minuto prepago y las promociones vigentes, presentar quejas y reclamos y obtener orientación sobre la utilización del servicio.



ARTICULO 7.3.3 UNIDAD DE TASACION E INFORMACION DE LAS TARIFAS.

<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 responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago deberán:

1. Indicar en las tarjetas, la unidad de tasación de las llamadas.
2. Suministrar por cualquier medio idóneo o por lo menos a través de la línea de atención gratuita al usuario, información sobre la tarifa máxima aplicable al servicio que prestan en modalidad prepago. Este número deberá estar impreso y en forma visible en las tarjetas.

En ningún caso podrán aplicarse tarifas superiores a las vigentes al momento de la expedición de la tarjeta prepago.

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 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.3.3. Los operadores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago deben incluir la información sobre la tarifa máxima aplicable al servicio que prestan. En las tarjetas debe indicarse cuál es la unidad de tasación de las llamadas. En ningún caso podrán aplicarse tarifas superiores a las vigentes al momento de expedición de la tarjeta prepago.



ARTICULO 7.3.4 TIEMPO DISPONIBLE.

<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:> Al momento de hacer uso de la tarjeta de prepago el operador debe informar al usuario, mediante un mensaje, el tiempo disponible de la tarjeta. Esta información puede suministrarse mediante el número de atención gratuito al usuario o en forma automática.

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 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.3.4. Al momento de hacer uso de la tarjeta de prepago el operador debe informar al usuario, mediante un mensaje, e l tiempo disponible de la tarjeta. Esta información puede suministrarse mediante el número de atención gratuito al usuario o en forma automática.



ARTICULO 7.3.5 RECEPCION DE LLAMADAS EN MODALIDAD DE PREPAGO.

<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 suscriptores de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, tienen derecho a recibir llamadas y conservar su número de abonado. Luego de dos meses en que el abonado no reciba ni genere llamadas, ni active tarjetas prepago y no tenga saldos vigentes a su favor en estas últimas, el operador podrá disponer del número, sin perjuicio de que el usuario deba cumplir las demás condiciones previamente pactadas.

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 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.3.5 Los suscriptores de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, tienen derecho a recibir llamadas y conservar su número de abonado. Luego de dos meses en que el abonado no reciba ni genere llamadas, ni active tarjetas prepago y no tenga saldos vigentes a su favor en estas últimas, el operador podrá disponer del número, sin perjuicio de que el usuario deba cumplir las demás condiciones previamente pactadas.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 560/02 ARTÍCULO 3°)



ARTICULO 7.3.6 TRANSFERENCIA DE SALDOS. <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:> Siempre y cuando sea técnicamente viable, los operadores deberán ofrecer la opción de transferir los saldos no consumidos de tarjetas aún vigentes, a una nueva tarjeta, mediante el reemplazo de tarjetas, activación a través de un sistema de audiorrespuesta o por cualquier otro medio idóneo. El operador deberá informar al usuario si se permite la transferencia de saldos.

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 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.3.6 Siempre y cuando sea técnicamente viable, los operadores deberán ofrecer la opción de transferir los saldos no consumidos de tarjetas aún vigentes, a una nueva tarjeta, mediante el reemplazo de tarjetas, activación a través de un sistema de audiorrespuesta o por cualquier otro medio idóneo.



ARTICULO 7.3.7. VENCIMIENTO DE LAS TARJETAS PREPAGO. <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 responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago, deberán informar mediante un aviso claramente identificable por el usuario, antes de la compra de la tarjeta, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su primer uso y la fecha de expiración. En ningún caso la fecha de expiración podrá ser inferior a un (1) año, contado a partir de su expedición.

El tiempo de vigencia a partir del primer uso de las tarjetas prepago podrá ser fijado, libremente por el operador respectivo, pero el operador deberá respetarlo aun cuando sobrepase la fecha de expiración.

El operador responderá frente al incumplimiento en lo dispuesto en el inciso anterior, reembolsando el valor total de la tarjeta.

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 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.3.7 Los operadores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago, deberán informar mediante un aviso claramente identificable por el usuario, antes de la compra de la tarjeta, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su primer uso y la fecha de expiración. En ningún caso la fecha de expiración podrá ser inferior a un (1) año contado a partir de su expedición.

El tiempo de vigencia a partir del primer uso de las tarjetas prepago podrá ser fijado libremente por el operador respectivo, pero el operador deberá respetarlo aun cuando sobrepase la fecha de expiración.

El operador responderá frente al incumplimiento en lo dispuesto en el inciso anterior, reembolsando el valor total de la tarjeta.

(ARTICULO ADICIONADO POR LA RESOLUCION 526/02 ARTICULO 1°)

CAPITULO IV.

NORMAS RELACIONADAS CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TPBC.



ARTICULO 7.4.1 CONCEPTO DE LEGALIDAD AUTOMATICO. <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 TPBC que adopten integralmente el contrato de condiciones uniformes del Anexo 3, tendrán concepto automático sobre la legalidad del mismo.

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 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.4.1 Los operadores de TPBC que adopten integralmente el contrato de condiciones uniformes del ANEXO 3, tendrán concepto automático sobre la legalidad del mismo.



ARTICULO 7.4.2 REVISION DE LEGALIDAD. <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 contratos de condiciones uniformes que adopten los operadores que se aparten total o parcialmente del contrato tipo establecido por la CRT, pueden ser puestos a consideración de este organismo para que se pronuncie sobre su legalidad, identificando de manera precisa los aspectos en que se apartan del contrato del Anexo 3 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.

Legislación Anterior

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

ARTÍCULO 7.4.2 Los contratos de condiciones uniformes que adopten los operadores que se aparten total o parcialmente del contrato tipo establecido por la CRT, pueden ser puestos a consideración de este organismo para que se pronuncie sobre su legalidad, identificando de manera precisa los aspectos en que se apartan del contrato del Anexo 3 de la presente resolución.



ARTICULO 7.4.3 COMPARACION DE PLANES. <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 Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2002. Ver Legislación Anterior para consultar legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentren sometidos al régimen regulado de tarifas a los que se refiere el artículo [5.2.3](#) (Grupo 1), en la publicidad que se haga para que el usuario elija entre los diferentes planes, deberá informarse inequívocamente, sobre las características y necesidades de comunicación que los mismos satisfagan, de modo que el usuario cuente con las herramientas necesarias para la toma de la decisión con base en su perfil de consumo.

Los operadores de TPBCL y TPBCLE de que trata el artículo [5.2.4](#) (Grupo 2) y que ofrezcan a sus usuarios diferentes opciones tarifarias, deben presentarlas junto con el Plan Tarifario Básico en la publicidad que hagan sobre las mismas, de manera que sean comparables.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 5 de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del 1o. de enero de 2006.
- 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 7.4.3 Los operadores de TPBCL y TPBCLE que ofrezcan a sus usuarios diferentes opciones tarifarias, en la publicidad que hagan sobre las mismas, deben presentarlas junto con el plan tarifario básico, de manera que sean comparables.

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

ARTÍCULO 7.4.3 Los operadores de TPBCL y TPBCLE que ofrezcan a sus usuarios diferentes opciones tarifarias, en la publicidad que hagan sobre las mismas, deben presentarlas junto con el plan tarifario básico, de manera que sean comparables.



ARTICULO 7.4.4 ENTREGA DE LA INFORMACION A LOS USUARIOS. <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 TPBCL, TPBCLE, y TMR pueden entregar la información de directorio a los usuarios a través de cualquier medio idóneo. El usuario podrá escoger entre las alternativas que le ofrezca el operador. Dichas alternativas pueden ser, entre otras, las siguientes: directorio impreso, medio magnético, disco compacto, Internet o información por operadora. Para cumplir con la obligación de que trata el presente artículo, los operadores deben ofrecer al menos una de las siguientes opciones: directorio impreso, o el servicio de directorio por operadora.

Los operadores de TPBCL, TPBCLE, y TMR deben actualizar la información al menos una vez al año. Los operadores deben entregar la información correspondiente al nombre del usuario, dirección y número telefónico.

Así mismo, deberán contener en forma destacada los números de urgencia, y la información sobre todos los números 1XY de que trata el Anexo 010 de la presente resolución; números de información, números para atención de reclamos, prefijos de acceso a los operadores de larga distancia, indicativos urbanos e internacionales, reclamos de otros servicios públicos domiciliarios y el contrato de condiciones uniformes.

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 [5](#) 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 7.4.4 Los operadores de TPBCL, TPBCLE, y TMR pueden entregar la información de directorio a los usuarios a través de cualquier medio idóneo. El usuario podrá escoger entre las alternativas que le ofrezca el operador. Dichas alternativas pueden ser, entre otras, las siguientes: directorio impreso, medio magnético, disco compacto, Internet o información por operadora. Para cumplir con la obligación de que trata el presente artículo, los operadores deben ofrecer al menos una de las siguientes opciones: directorio impreso, o el servicio de directorio por operadora.

Los operadores de TPBCL, TPBCLE, y TMR deben actualizar la información al menos una vez al año. Los operadores deben entregar la información correspondiente al nombre del usuario, dirección y número telefónico.

Así mismo, deberán contener en forma destacada los números de urgencia, y la información sobre todos los números 1XY de que trata el Anexo 010 de la presente Resolución; números de información, números para atención de reclamos, prefijos de acceso a los operadores de larga distancia, indicativos urbanos e internacionales, reclamos de otros servicios públicos domiciliarios y el contrato de condiciones uniformes.

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilador de la Resolución 87:

7.4.4. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR pueden entregar la información en cualquier medio idóneo a los usuarios. El usuario podrá escoger entre las alternativas que le ofrezca el operador. Dichas alternativas pueden ser entre otras las siguientes: directorio impreso, medio magnético, disco compacto, Internet o información por operadora. Para cumplir con la obligación de que trata el presente artículo, los operadores deben ofrecer al menos una de las siguientes opciones: directorio impreso o el servicio de información por operadora.

Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deben actualizar la información al menos una vez al año. Los operadores deben entregar la información correspondiente al nombre del usuario, dirección y número telefónico.

Así mismo, deberá contener en forma destacada los números de emergencia, la información sobre todos los números 1XY de que trata el Anexo del Decreto 554 de 1998 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan; números de información, números para atención de reclamos, prefijos de acceso a los operadores de larga distancia, indicativos urbanos e internacionales, reclamos de otros servicios públicos domiciliarios y el contrato de condiciones uniformes.



ARTICULO 7.4.5 DIRECTORIO TELEFONICO. <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 usuarios tienen derecho a recibir un directorio telefónico unificado cuando exista más de un operador del mismo servicio, en una misma área geográfica y a figurar en las páginas

blancas de los directorios telefónicos en forma gratuita.

Para el efecto, los operadores deben entregar a los demás operadores del mismo municipio, distrito o área geográfica, la información sistematizada de todos los suscriptores o usuarios. Todo usuario tiene derecho a recibir una copia del directorio telefónico por cada línea, salvo que expresamente manifieste que no la requiere.

El operador deberá excluir del directorio telefónico, los datos del usuario que así se lo solicite en el momento de la suscripción o posteriormente de manera oportuna, en los términos previamente informados por el operador. Esta exclusión no genera ningún cargo para el usuario.

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 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.4.5 Los usuarios tienen derecho a recibir un directorio telefónico unificado cuando exista más de un operador del mismo servicio, en una misma área geográfica y a figurar en las páginas blancas de los directorios telefónicos en forma gratuita.

Para el efecto, los operadores deben entregar a los demás operadores del mismo municipio, distrito o área geográfica, la información sistematizada de todos los suscriptores o usuarios. Todo usuario tiene derecho a recibir una copia del directorio telefónico por cada línea, salvo que expresamente manifieste que no la requiere.

El operador deberá excluir del directorio telefónico, los datos del usuario que así se lo solicite en el momento de la suscripción o posteriormente de manera oportuna, en los términos previamente informados por el operador. Esta exclusión no genera ningún cargo para el usuario.



ARTICULO 7.4.6 OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CODIGO SECRETO. <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 los servicios de TPBCL deben suministrar a sus usuarios, sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto. Para tal efecto, los operadores de TPBCL y TPBCLE incluirán en las tarifas por el servicio de TPBCL los costos involucrados en la prestación de este servicio, en las fórmulas que para el cálculo de sus tarifas tengan establecidas.

Los operadores de TPBCL, deben informar a sus usuarios anualmente, mediante procedimientos idóneos, sobre la forma de acceder y utilizar adecuadamente el servicio de código secreto y sus ventajas de seguridad.

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 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.4.6 Los operadores de los servicios de TPBCL deben suministrar a sus usuarios, sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto. Para tal efecto, los operadores de TPBCL y TPBCLE incluirán en las tarifas por el servicio de TPBCL los costos involucrados en la prestación de este servicio, en las fórmulas que para el cálculo de sus tarifas tengan establecidas.

Los operadores de TPBCL deben informar a sus usuarios anualmente, mediante procedimientos idóneos, sobre la forma de acceder y utilizar adecuadamente el servicio de código secreto y sus ventajas de seguridad.



ARTICULO 7.4.7 BLOQUEO PARA SERVICIOS DE TARIFA CON PRIMA. <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 TPBCL, TPBCLE y TMR deben bloquear el acceso a los números de servicios que cobran tarifa con prima, sin costo adicional alguno, cuando medie solicitud del usuario.

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

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 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.4.7 Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deben bloquear el acceso a los números de servicios que cobran tarifa con prima, sin costo adicional alguno, cuando medie solicitud del usuario.

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



ARTICULO 7.4.8 RECLAMOS. <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:> Salvo los casos previstos en la ley, los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR, no podrán suspender el servicio si existe PQR y recursos pendientes de resolución, siempre que estos se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura.

El derecho de presentar PQR y recursos por parte de los suscriptores o usuarios, no les exime de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto de reclamo o queja, o sobre la parte de la factura cuya reclamación haya sido resuelta.

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 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.4.8 Salvo los casos previstos en la ley, los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR no podrán suspender el servicio si existe PQR's y recursos pendientes de resolución, siempre que estos se hayan presentado con anterioridad a la fecha de corte prevista por la empresa.

El derecho de presentar PQR's y recursos por parte de los suscriptores o usuarios, no les exime de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto de reclamo o queja, o sobre la parte de la factura cuya reclamación haya sido resuelta.



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

