

ARTICULO 7.4.9. PRESTACION DEL SERVICIO DE TPBCLE. <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:> De conformidad en lo previsto en el artículo [131](#) de la Ley 142 de 1994, es deber del operador responsable de la prestación del servicio de TPBCLE, informar con tanta amplitud como sea posible, en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.

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 7.4.9. De conformidad con lo previsto en el artículo [131](#) de la Ley 142 de 1994, es deber del operador responsable de la prestación del servicio de TPBCLE informar con tanta amplitud como sea posible, en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.



ARTÍCULO 7.4.10. PERÍODOS MÍNIMOS DE CONSERVACIÓN 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 6 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 los servicios de TPBCL o TPBCLE podrán exigir a sus usuarios mantenerse por un período mínimo de seis (6) meses en cualquiera de los planes ofrecidos que hayan sido elegidos por el usuario.

Cuando así lo desee, y una vez vencido el plazo antes mencionado, el usuario se encontrará en libertad de elegir entre los planes tarifarios ofrecidos por el respectivo operador, sin que se le cobre ningún cargo adicional por el cambio de plan. El operador podrá exigir al usuario el conservar los planes escogidos por este, como máximo por el mismo período de tiempo.

PARÁGRAFO. Lo previsto en este artículo se predica sin perjuicio de lo establecido en la regulación vigente para la estipulación contractual de cláusulas de permanencia mínima

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 6 de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del del 1o. de enero de 2006.



ARTÍCULO 7.4.11. MECANISMOS DE CONTROL DE CONSUMO. <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 6 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 TPBC podrán implementar sistemas que proporcionen al usuario información sobre el consumo realizado durante un período de facturación a través de centros de atención telefónica o cualquier otro medio idóneo.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 6 de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del del 1o. de enero de 2006.

CAPITULO V.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE CONEXION DE SERVICIOS DE TPBC.



ARTICULO 7.5.1 VALOR DE LA ACOMETIDA EXTERNA. <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 la factura en que se cobre el aporte por conexión, el operador de TPBC deberá indicar la parte del total de este valor que corresponda a la acometida externa, es decir, la línea de abonado.

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 7.5.1 En la factura en que se cobre el aporte por conexión, el operador de TPBC deberá indicar la parte del total de este valor que corresponda a la acometida externa, es decir, la línea de abonado.



ARTICULO 7.5.2 REEMBOLSO DEL APOORTE DE CONEXION. <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 podrá solicitar, dentro de los dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso del aporte de conexión descontado el valor de la acometida externa, cuando desista definitivamente del servicio. El reembolso respectivo deberá realizarse dentro de los tres (3) meses siguientes a dicha solicitud. Vencido el plazo de los dos

(2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el usuario, pierde el derecho a obtener del operador el reembolso.

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 7.5.2. El suscriptor podrá solicitar, dentro de los dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso del aporte de conexión descontado el valor de la acometida externa, cuando desista definitivamente del servicio. El reembolso respectivo deberá realizarse dentro de los tres (3) meses siguientes a dicha solicitud. Vencido el plazo de los dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el usuario pierde el derecho a obtener del operador el reembolso.



ARTICULO 7.5.3 INSTALACION DE LA LINEA. <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 el contrato de servicios deberá pactarse expresamente una cláusula que establezca el plazo máximo que tiene la empresa para instalar la línea y suministrar el servicio, una vez pagados los aportes de conexión, plazo que en ningún caso excederá los tres (3) meses.

El suscriptor tendrá derecho a que se le reconozca el pago correspondiente al interés legal corriente vigente, sobre el valor pagado por anticipado por los derechos de conexión, hasta la fecha de la instalación de la línea. Si el operador no instala la línea dentro del plazo establecido, deberá reconocer al suscriptor el interés legal de mora vigente.

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 7.5.3. En el contrato de servicios deberá pactarse expresamente una cláusula que establezca el plazo máximo que tiene la empresa para instalar la línea y suministrar el servicio, una vez pagados los aportes de conexión, plazo que en ningún caso excederá los tres (3) meses.

El suscriptor tendrá derecho a que se le reconozca el pago correspondiente al interés legal corriente vigente, sobre el valor pagado por anticipado por los derechos de conexión, hasta la fecha de la instalación de la línea. Si el operador no instala la línea dentro del plazo establecido, deberá reconocer al suscriptor el interés legal de mora vigente.



ARTICULO 7.5.4 CONSTITUCION DE POLIZA. <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 constituir en favor de los suscriptores, una póliza de seguros que garantice la oportuna instalación de la línea telefónica, cuando se cobre anticipadamente el pago por conexión. Si la administración de los dineros recaudados por pagos por conexión se realiza a través de una fiducia constituida en favor de los usuarios, los operadores pueden eximirse de la obligación de constituir la póliza aquí establecida.

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 7.5.4. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deben constituir en favor de los suscriptores, una póliza de seguros que garantice la oportuna instalación de la línea telefónica, cuando se cobre anticipadamente el pago por conexión. Si la administración de los dineros recaudados por pagos por conexión se realiza a través de una fiducia constituida en favor de los usuarios, los operadores pueden eximirse de la obligación de constituir la póliza aquí establecida.



ARTICULO 7.5.5 ALCANCE DEL CARGO POR APORTES DE CONEXION AL 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:> El pago del aporte por conexión otorga al suscriptor el derecho a la conexión del servicio, al uso de un número de abonado y a la disposición sobre la acometida externa. En todo caso la acometida externa será de libre disponibilidad del suscriptor y podrá ser utilizada por cualquier empresa de TPBCL, TPBCLE y TMR, seleccionada por el suscriptor para la prestación del servicio.

El incumplimiento de estas normas se considerará abuso de posición dominante frente a los suscriptores y/o usuarios y la CRT informará a la SSPD para la iniciación de la investigación y la imposición de las sanciones correspondientes cuando haya lugar.

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 7.5.5. El pago del aporte por conexión otorga al suscriptor el derecho a la conexión del servicio, al uso de un número de abonado y a la disposición sobre la acometida externa. En todo caso la acometida externa será de libre disponibilidad del suscriptor y podrá ser utilizada por cualquier empresa de TPBCL, TPBCLE y TMR seleccionada por el suscriptor para la prestación del servicio.

El incumplimiento de estas normas se considerará abuso de posición dominante frente a los usuarios y la CRT informará a la SSPD para la iniciación de la investigación y la imposición de las sanciones correspondientes cuando haya lugar.



ARTICULO 7.5.6 SERVICIOS DE EMERGENCIA. <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 deberán permitir de modo gratuito a sus usuarios que hayan incurrido en causal de suspensión del servicio, desde el momento en que esta opere y hasta el retiro definitivo de la línea, la realización de llamadas dirigidas a los números con estructura 1XY 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.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [6](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

El artículo [15](#) de la misma norma establece: 'Los operadores de TPBC, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo [7.5.6](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, contarán con el mismo plazo establecido en el artículo [7](#) de la Resolución CRT 489 de 2002, es decir, dos (2) años contados a partir de la fecha de publicación de la misma.'

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 644 de 2003:

ARTÍCULO 7.5.6. Los operadores de TPBC deberán permitir de modo gratuito a sus usuarios que hayan incurrido en causal de suspensión del servicio, desde el momento en que esta opere y hasta el retiro definitivo de la línea, la realización de llamadas dirigidas a los números con estructura 1XY de que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la presente resolución.

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

ARTÍCULO 7.5.6. Los operadores de TPBC que cuenten con las condiciones técnicas adecuadas, deberán permitir de modo gratuito a sus usuarios que hayan incurrido en causal de suspensión del servicio, desde el momento en que esta opere y hasta el retiro definitivo de la línea, la realización de llamadas dirigidas a los números de emergencia de la estructura 1XY, tales como: Ambulancias, Policía y Bomberos.

CAPITULO VI.

NORMAS RELACIONADAS CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS NO DOMICILIARIOS DE TELECOMUNICACIONES.



ARTICULO 7.6.1 CARACTERISTICAS DEL CONTRATO 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:> En los contratos de servicios no pueden incluirse cláusulas que:

7.6.1.1 Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores para la prestación del servicio de acuerdo con la concesión o licencia.

7.6.1.2 Den a los operadores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del suscriptor, el caso fortuito, la fuerza mayor y las demás que establezca la ley.

7.6.1.3 Imponen al suscriptor a una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden.

7.6.1.4 Confieren al operador plazos excesivamente largos o insuficientemente determinados para el cumplimiento de una de sus obligaciones.

7.6.1.5 Presumen cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor o usuario, salvo que: a) Se dé al suscriptor un plazo amplio para manifestarse en forma explícita, y

b) El operador se obligue a hacer saber al suscriptor las consecuencias que se derivarán de su silencio, una vez el plazo otorgado.

7.6.1.6 Limiten el derecho del suscriptor a pedir la resolución del contrato o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del operador.

7.6.1.7 Permitan al operador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del suscriptor, exigir de este una compensación excesivamente alta por los costos y gastos en que incurrió el operador para prestar el servicio.

7.6.1.8 Obligan al suscriptor a dar preaviso superior a dos meses para la terminación del 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 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.6.1. En los contratos de servicios no pueden incluirse cláusulas que:

7.6.1.1 Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores para la prestación del servicio de acuerdo con la concesión o licencia.

7.6.1.2 Den a los operadores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, por razones distintas del incumplimiento de las obligaciones del suscriptor, el caso fortuito, la fuerza mayor y las demás que establezca la ley.

7.6.1.3 Imponen al suscriptor a una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden.

7.6.1.4 Confieren al operador plazos excesivamente largos o insuficientemente determinados para el cumplimiento de una de sus obligaciones.

7.6.1.5 Presumen cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor o usuario, salvo que:

- a) Se dé al suscriptor un plazo amplio para manifestarse en forma explícita, y
- b) El operador se obligue a hacer saber al suscriptor las consecuencias que se derivarán de su silencio, una vez venza el plazo otorgado.

7.6.1.6 Limiten el derecho del suscriptor a pedir la resolución del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del operador.

7.6.1.7 Permitan al operador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del suscriptor, exigir de este una compensación excesivamente alta por los costos y gastos en que incurrió el operador para prestar el servicio.

7.6.1.8 Obligan al suscriptor a dar preaviso superior a dos meses para la terminación del contrato.



ARTICULO 7.6.2 INFORMACION DE LOS CONTRATOS: <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 los contratos de servicio deberá informársele al suscriptor sobre las características del servicio, tales como:

- a) Área de cubrimiento;
- b) Causales de terminación del contrato por cada una de las partes;
- c) Causales de suspensión del servicio;
- d) Sobrecostos por roaming si aplica;
- e) Servicios que no generan costo para el suscriptor, y
- f) Demás condiciones relativas a la prestación 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 7.6.2. En los contratos de servicio deberá informársele al suscriptor sobre las características del servicio, tales como:

- a) Area de cubrimiento;
- b) Causales de terminación del contrato por cada una de las partes;
- c) Causales de suspensión del servicio;
- d) Sobrecostos por roaming si aplica;
- e) Servicios que no generan costo para el suscriptor; y
- f) Demás condiciones relativas a la prestación del servicio.



ARTICULO 7.6.3 OBLIGACION 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 servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deben presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para el cumplimiento de sus funciones, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus suscriptores, así como la información que les sea requerida sobre las peticiones, quejas, reclamos o recursos atendidos.

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 7.6.3. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones deben presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para el cumplimiento de sus funciones, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus suscriptores, así como la información que les sea requerida sobre las peticiones, quejas, reclamos o recursos atendidos.



ARTICULO 7.6.4 TRAMITE DE LAS PQR Y RECURSOS. <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 públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deben disponer por lo menos en las ciudades capitales de departamento de su área de operación de oficinas de atención al usuario para recibir, atender, tramitar y responder las PQR y recursos. Para el efecto, los operador es pueden suscribir acuerdos con otros operadores de servicios públicos domiciliarlos o con otras empresas que puedan brindar dicha atención.

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 7.6.4. Trámite de las PQR's y recursos. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones deben disponer por lo menos en las ciudades capitales de departamento de su área de operación, oficinas de atención al cliente para recibir, atender, tramitar y responder las PQR's y recursos. Para el efecto, los operadores pueden suscribir acuerdos con otros operadores de servicios públicos domiciliarios o con otras empresas que puedan brindar dicha atención.



ARTICULO 7.6.5 DERECHO A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) Y RECURSOS. <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 públicos no domiciliarios de telecomunicaciones deben informar a los suscriptores, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar PQR y recursos. Igualmente deben informar que la presentación de PQR y recursos, no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario.

Las PQR podrán ser presentadas verbalmente o por escrito, o por otros medios como el teléfono, el fax y/o el correo electrónico.

Si el suscriptor y/o usuario no presenta ninguna PQR relacionada con la facturación antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, deberá proceder a la cancelación del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez cancelada pueda presentar PQR sobre la misma, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno.

A todas las PQR y recursos que se presenten, deberá asignárseles un código de atención que servirá al suscriptor o usuario para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores llevarán un registro en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

La presentación de PQR y recursos no exime a los suscriptores y/o usuarios, de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja.

En cualquier momento del contrato, los suscriptores o usuarios tienen derecho a presentar PQR y recursos, los cuales no estén relacionados con facturación.

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 7.6.5. Derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos (PQR's) y recursos.. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones deben informar a los suscriptores, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar PQR's y recursos. Igualmente deben informar que la presentación de PQR's y recursos, no requiere presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario.

Las PQR's pueden presentarse a más tardar el día hábil anterior al vencimiento del plazo para el pago oportuno y verbalmente o por escrito, también pueden hacerse por cualquier otro medio, como teléfono, fax o correo electrónico. No será requisito previo el pago de los valores reclamados.

A todas las PQR's y recursos que se presenten, deberá asignárseles un código de atención que servirá al suscriptor para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores llevarán un registro en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

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 del reclamo o queja.



ARTICULO 7.6.6 RECEPCION DE LAS PQR Y RECURSOS. <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 en cuya red se origina la comunicación, deberá recibir las PQR y recursos de sus suscriptores y/o usuarios, por causa de su servicio o del servicio que preste otro operador al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre estos.

El operador que los reciba deberá verificar si la causal del reclamo compromete la red bajo su cuidado. Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, dará traslado de la misma al otro operador dentro de los tres (3) días siguientes a la verificación realizada, la cual deberá hacerse en un plazo máximo de cinco (5) días, de lo cual dejará constancia escrita, junto con los datos y registros demostrativos de su no responsabilidad.

Si el operador a quien le es trasladado el reclamo considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a fallas del operador que origina la comunicación, o si estima insuficiente la verificación de que trata el inciso anterior, requerirá a este último para que practique las pruebas a que haya lugar.

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 7.6.6. Recepción de las PQR's y recursos. El operador en cuya red se origina la comunicación, deberá recibir las PQR's y recursos de sus suscriptores, por causa del servicio que preste otro operador al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre estos.

El operador que los reciba deberá verificar si la causal del reclamo compromete la red bajo su cuidado, informando de esto al otro operador. De su verificación dejará constancia escrita dentro del término del traslado o dentro de la oportunidad para decretar pruebas.

Si el operador a quien le es trasladado el reclamo considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a fallas del operador que origina la comunicación, o si estima insuficiente la verificación de que trata el inciso anterior, requerirá a este último para que practique las pruebas a que haya lugar.

PARAGRAFO. Para efectos del traslado de que trata el presente artículo, se aplicará lo dispuesto en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTICULO 7.6.7 TERMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PQR Y RECURSOS.

<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 peticiones, quejas, reclamos y recursos deben resolverse o contestarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. En el evento de no poder cumplir con los plazos, esto deberá estar debidamente sustentado.

Si la petición, queja, reclamo o recurso hubiere sido formulado en forma verbal, la decisión

podrá tomarse y comunicarse en idéntica forma al interesado, dejando constancia de la misma.

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 7.6.7. Término para dar respuesta a las PQR's y recursos. Las quejas y reclamos deben resolverse o contestarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Cuando no fuere posible resolver la queja o reclamo en dicho plazo, se informará así al interesado, indicando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se resolverá o dará respuesta.

Si la queja o reclamo hubiere sido formulada en forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en idéntica forma al interesado, dejando constancia de la misma.

CAPITULO VII.

CENTROS DE ATENCION DE EMERGENCIAS.



ARTICULO 7.7.1 NUMERO UNICO NACIONAL DE EMERGENCIAS. <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:> Se adopta como número único nacional de emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la presente resolución y lo previsto en el Decreto 25 de 2002 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen.

En aquellos municipios, grupo de municipios o áreas metropolitanas donde se haya establecido un CAE, los operadores de servicios de telecomunicaciones deben mantener el acceso al servicio con los números de emergencias que actualmente se encuentran operando.

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 [7](#) 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 7.7.1. Se adopta como número único nacional de emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite y cumpla con las condiciones establecidas en la presente resolución y lo previsto en el Decreto 25 de 2002 ó las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen.

En aquellos municipios, grupo de municipios o áreas metropolitanas donde se haya establecido un CAE, los operadores de servicios de telecomunicaciones deben mantener el acceso al servicio con los números de emergencias que actualmente se encuentran operando.

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

ARTÍCULO 7.7.1 Se adopta como número único nacional de emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite y cumpla con las condiciones establecidas en la presente resolución, este número corresponde al plan técnico de numeración 1XY previsto en el Decreto 554 de 1998. Se reserva para atención de emergencias el número 128.

En aquellos municipios, grupo de municipios o áreas metropolitanas donde se haya establecido un CAE, los operadores de servicios de telecomunicaciones deben mantener el acceso al servicio con los números de emergencias que actualmente se encuentran operando.



ARTICULO 7.7.2 CARACTERISTICAS DEL CAE. <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 CAE deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

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

7.7.2.2 Redundancia del sistema para reducir la probabilidad de falla.

7.7.2.3 Acceso para personas discapacitadas.

7.7.2.4. Identificación automática del número telefónico y de la localización de la persona que llama.

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

7.7.2.6 Capacidad para operar de manera bilingüe. Asimismo, deberá estar habilitado para la comunicación en las lenguas y dialectos de los grupos étnicos en aquellos territorios comprendidos dentro del área de operación del CAE.

7.7.2.7 Desconexión de llamadas falsas, con previo almacenamiento de la información requerida para las futuras acciones a que haya lugar.

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 7.7.2. Los CAE deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

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

7.7.2.2 Redundancia del sistema para reducir la probabilidad de falla.

7.7.2.3 Acceso para personas discapacitadas.

7.7.2.4 Identificación automática del número telefónico y de la localización de la persona que llama.

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

7.7.2.6 Capacidad para operar de manera bilingüe. Asimismo, deberá estar habilitado para la comunicación en las lenguas y dialectos de los grupos étnicos en aquellos territorios comprendidos dentro del área de operación del CAE.

7.7.2.7 Desconexión de llamadas falsas, con previo almacenamiento de la información requerida para las futuras acciones a que haya lugar.



ARTICULO 7.7.3 ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA. <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, TMC, PCS y los que presten servicios de telecomunicaciones haciendo uso de sistemas de acceso troncalizado a nivel nacional, deben ofrecer a sus usuarios, desde cualquier terminal habilitado, incluyendo los teléfonos públicos y los teléfonos comunitarios, el acceso a los números de emergencia señalados en el artículo 7.7.1, de igual forma están obligados a:

7.7.3.1 Establecer procedimientos o sistemas de respaldo para asegurar la continuidad del acceso telefónico de sus usuarios al CAE.

7.7.3.2 Enrutar la llamada de emergencia al CAE más cercano al lugar donde se origine, cuando, sea técnicamente posible.

7.7.3.3 Establecer procedimientos para darle prioridad a las llamadas de emergencias sobre las otras llamadas realizadas por los usuarios, cuando sea técnicamente posible.

7.7.3.4. Adicionar en el contrato de condiciones uniformes cláusulas para ayudar a evitar

llamadas de emergencias falsas.

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 7.7.3. Los operadores de TPBC, TMC, PCS y los que presten servicios de telecomunicaciones haciendo uso de sistemas de acceso troncalizado a nivel nacional, deben ofrecer a sus usuarios, desde cualquier terminal habilitado, incluyendo los teléfonos públicos y los teléfonos comunitarios, el acceso a los números de emergencia señalados en el artículo 7.7.1; de igual forma están obligados a:

7.7.3.1 Establecer procedimientos o sistemas de respaldo para asegurar la continuidad del acceso telefónico de sus usuarios al CAE.

7.7.3.2 Enrutar la llamada de emergencia al CAE más cercano al lugar donde se origine, cuando sea técnicamente posible.

7.7.3.3 Establecer procedimientos para darles prioridad a las llamadas de emergencias sobre las otras llamadas realizadas por los usuarios, cuando sea técnicamente posible.

7.7.3.4 Adicionar en el contrato de condiciones uniformes cláusulas para ayudar a evitar llamadas de emergencias falsas.

CAPITULO VIII.

IDENTIFICACION DE LLAMADAS.



ARTICULO 7.8.1 OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE IDENTIFICACION DE LLAMADAS. <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, TMC y PCS deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, así como una lista de terminales disponibles en el mercado que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio. Si el operador ofrece el terminal, debe desagregar la compra de este de la oferta del servicio.

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

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

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 7.8.1. Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, así como una lista de terminales disponibles en el mercado que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio. Si el operador ofrece el terminal, debe desagregar la compra de este de la oferta del servicio.

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

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



ARTICULO 7.8.2 ADECUACIONES AL SERVICIO DE IDENTIFICACION DE LLAMADAS. <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 deben atender las solicitudes de prestación del servicio de identificación de llamadas, en caso de requerir adecuaciones, a más tardar dentro de los tres meses siguientes a la respectiva solicitud del suscriptor o 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 7.8.2. Los operadores deben atender las solicitudes de prestación del servicio de identificación de llamadas, en caso de requerir adecuaciones, a más tardar dentro de los tres meses siguientes a la respectiva solicitud del suscriptor o usuario.



ARTICULO 7.8.3 OBLIGACION DE ENVIAR NUMERO NACIONAL SIGNIFICATIVO. <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, TMC y PCS deben enviar, como parte de la señalización, el número nacional significativo de abonado de origen, con el fin de garantizar el servicio de

identificación de llamadas a nivel nacional.

Cuando sea técnicamente factible, frente al servicio de no envío del número de abonado que origina la llamada, el operador debe:

1. Asignar un segundo número al suscriptor de este servicio, el cual deberá ser enviado como sustituto del número real del suscriptor, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el operador pueda reconocer qué suscriptor originó dicha llamada, o
2. Asignar un número para todos los suscriptores de este servicio y llevar un registro detallado y ordenado por número de origen y de destino de las llamadas que correspondan a cada suscriptor del servicio de no envío del número de abonado que origina la llamada, por un tiempo mínimo de seis meses, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el operador pueda reconocer qué suscriptor originó dicha llamada.

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 7.8.3. Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben enviar, como parte de la señalización, el número nacional significativo de abonado de origen, con el fin de garantizar el servicio de identificación de llamadas a nivel nacional.

Cuando sea técnicamente factible, frente al servicio de no envío del número de abonado que origina la llamada, el operador debe:

1. Asignar un segundo número al suscriptor de este servicio, el cual deberá ser enviado como sustituto del número real del suscriptor, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el operador pueda reconocer qué suscriptor originó dicha llamada; ó
2. Asignar un número para todos los suscriptores de este servicio y llevar un registro detallado y ordenado por número de origen y de destino de las llamadas que correspondan a cada suscriptor del servicio de no envío del número de abonado que origina la llamada, por un tiempo mínimo de seis meses, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el operador pueda reconocer qué suscriptor originó dicha llamada.



ARTICULO 7.8.4 IDENTIFICACION DE LLAMADAS PARA SERVICIOS BASICOS QUE UTILICEN SISTEMAS DE ACCESO TRONCALIZADO. <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 operadores de servicios públicos de telecomunicaciones prestados a través de sistemas de acceso troncalizado, Trunking, deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios y enviar, como parte de la señalización, el número nacional significativo del usuario de origen.

En el caso en el cual el operador de redes Trunking no haga uso de numeración no geográfica de red, la obligación estará supeditada a su viabilidad técnica. En todo caso, deben llevar el registro de que trata el artículo anterior, de las llamadas que originen sus usuarios a otras redes.

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 7.8.4 Los operadores de servicios básicos que utilicen sistemas de acceso troncalizado deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios y enviar como parte de la señalización, el número nacional significativo del usuario de origen, cuando sea técnicamente viable. En todo caso, deben llevar el registro de que trata el artículo anterior, de las llamadas que originen sus usuarios a las redes de TPBC, TMC y PCS.

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

ARTÍCULO 7.8.4. Los operadores de servicios básicos que utilicen sistemas de acceso troncalizado deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios y enviar, como parte de la señalización, el número nacional significativo del usuario de origen, cuando sea técnicamente viable. En todo caso, deben llevar el registro de que trata el artículo anterior, de las llamadas que originen sus usuarios a las redes de TPBC, TMC y PCS.



ARTICULO 7.8.5 IDENTIFICACION DE LLAMADAS EN 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:> Quienes ofrezcan servicios de telecomunicaciones mediante la modalidad de prepago, deben disponer de los recursos de señalización necesarios, para efectos de enviar el número nacional significativo de abonado de origen a los operadores que terminan la llamada.

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 7.8.5. Quienes ofrezcan servicios de telecomunicaciones mediante la modalidad de prepago, deben disponer de los recursos de señalización necesarios, para efectos de enviar el número nacional significativo de abonado de origen a los operadores que terminan la llamada.



ARTICULO 7.8.6 VERIFICACION NUMERO DE ABONADO A CON ESN. <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 operadores de TMC, Trunking, y PCS deben verificar que para las llamadas que se originen desde sus redes hacia otros usuarios de TPBC, TMC, PCS o Trunking, bajo cualquier modalidad de pago, el número de abonado A correspondiente a un suscriptor del servicio habilitado, corresponde con el Número de Serie Electrónica, ESN, del respectivo terminal registrado por el operador o, de lo contrario, la llamada no puede ser cursada.

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 7.8.6 Los operadores de TMC y PCS deben verificar que para las llamadas que se originen desde sus redes hacia otros usuarios de TPBC, TMC, PCS o de servicios básicos que utilicen sistemas de acceso troncalizado, bajo cualquier modalidad de pago, el número de abonado A correspondiente a un suscriptor del servicio habilitado, corresponde con el número de serie electrónica ESN del respectivo terminal registrado por el operador o de lo contrario, la llamada no puede ser cursada.

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

ARTÍCULO 7.8.6. Los operadores de TMC y PCS deben verificar que para las llamadas que se originen desde sus redes hacia otros usuarios de TPBC, TMC, PCS o de servicios básicos que utilicen sistemas de acceso troncalizado, bajo cualquier modalidad de pago, el número de abonado A correspondiente a un suscriptor del servicio habilitado corresponde con el número de serie electrónica -ESN- del respectivo terminal registrado por el operador o, de lo contrario, la llamada no puede ser cursada.



ARTICULO 7.8.7 <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 del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada, TPBC, que han solicitado prórroga del plazo fijado en el artículo segundo de la Resolución CRT 308 de 2000, de conformidad con lo establecido en el artículo 3o de la Resolución CRT 378 de 2001, deberán concertar con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un cronograma para garantizar la implementación, a más tardar el 31 de marzo de 2002, del servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, atendiendo los siguientes criterios, sin perjuicio de los que determine dicha Superintendencia:

- Areas de mayor necesidad de ofrecimiento del servicio de identificación de llamadas, en función del potencial riesgo de realización de actividades ilícitas a través de la utilización de las líneas telefónicas.
- Demanda potencial del servicio de identificación de llamadas.
- Capacidad técnica y financiera de la respectiva empresa para efectuar inversiones.

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 7.8.7. Los operadores del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada - TPBC- que han solicitado prórroga del plazo fijado en el artículo segundo de la Resolución CRT 308 de 2000, de conformidad con lo establecido en el artículo 3º de la Resolución CRT 378 de 2001, deberán concertar con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un cronograma para garantizar la implementación, a más tardar el 31 de marzo de 2002, del servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, atendiendo los siguientes criterios, sin perjuicio de los que determine dicha Superintendencia:

Areas de mayor necesidad de ofrecimiento del servicio de identificación de llamadas, en función del potencial riesgo de realización de actividades ilícitas a través de la utilización de las líneas telefónicas.

- Demanda potencial del servicio de identificación de llamadas.
- Capacidad técnica y financiera de la respectiva empresa para efectuar inversiones.



ARTICULO 7.8.8. <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:> Si alguno de los operadores del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada, TPBC, que han solicitado prórroga del plazo fijado, en el artículo 2o de la Resolución CRT 308 de 2000, demuestra ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que no le es económicamente viable la prestación del servicio suplementario de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, de conformidad con lo establecido en el artículo 3o de la Resolución

CRT 378 de 2001, deberá garantizar el ofrecimiento de la facilidad de identificación de llamada maliciosa (MCI), cuando exista la respectiva orden judicial.

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 7.8.8. Si alguno de los operadores del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada, TPBC, que ha solicitado prórroga del plazo fijado en el artículo segundo de la Resolución CRT 308 de 2000 demuestra ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que no le es económicamente viable la prestación del servicio suplementario de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, de conformidad con lo establecido en el artículo 3º de la resolución CRT 378 de 2001, deberá garantizar el ofrecimiento de la facilidad de identificación de llamada maliciosa (MCI), cuando exista la respectiva orden judicial.

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ARTÍCULO 7.9.1. SANCIONES. El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de telecomunicaciones y acarreará las sanciones establecidas en la ley.

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

CAPITULO IX.

DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 7.9.1. El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de telecomunicaciones y acarreará las sanciones establecidas en la ley.

CAPITULO IX.

ENVIO Y RECEPCION DE MENSAJES DE TEXTO (SMS).

Notas de Vigencia

- Capítulo IX modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004. <Renombrado como Capítulo X>

Legislación Anterior

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

CAPITULO IX.

DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 7.9.1. El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de telecomunicaciones y acarreará las sanciones establecidas en la ley.



ARTÍCULO 7.9.1. DERECHO AL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE MENSAJES DE TEXTO. <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 1114 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los usuarios de los servicios de telecomunicaciones a quienes se les ofrezca la capacidad de envío y recepción de mensajes de texto (SMS, por su sigla en inglés) tienen derecho a establecer comunicaciones de este tipo con usuarios de la misma red o de otras redes. Para tal efecto, todos los operadores que ofrezcan SMS a sus usuarios deberán interconectarse y cursar este tipo de tráfico.

Notas de Vigencia

- Capítulo IX modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004.
- Artículo 7.9.1 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 7.9.1. SANCIONES. El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de telecomunicaciones y acarreará las sanciones establecidas en la ley.

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

ARTÍCULO 7.9.1. El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de telecomunicaciones y acarreará las sanciones establecidas en la ley.



ARTÍCULO 7.9.2. INFORMACIÓN SOBRE LOS MENSAJES DE TEXTO -SMS. <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 1114 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes de texto,

SMS, deberán informar de manera clara a sus usuarios, las condiciones en las cuales se prestan dichas facilidades o aplicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.1.21. de la presente resolución.

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

Notas de Vigencia

- Capítulo IX modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004.



ARTÍCULO 7.9.3. FACTURACIÓN DE MENSAJES DE TEXTO SMS. <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 1114 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los mensajes de texto, SMS, se deberán facturar desde el instante en que se originan, asegurando que en el caso de no poder ser entregados con éxito, cada uno deberá permanecer almacenado por lo menos 24 horas, período dentro del cual el operador de la red de destino deberá reintentar el envío del mismo.

Cuando la red destinataria de los mensajes de texto, SMS, sea diferente de la emisora, sólo se podrá facturar por el envío del mensaje, al usuario que genere el SMS a partir del momento de la confirmación de recibo en la plataforma de la red destinataria.

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

En el evento en que el suscriptor participe en concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros, mediante SMS, con tarifas diferentes a las ofrecidas en el plan previamente aceptado por el mismo e informadas en los términos del artículo 7.9.2; los operadores de telecomunicaciones en la factura deberán indicar separadamente el valor unitario del mensaje de texto, el número de mensajes cobrados en el período de facturación y la suma total a pagar por concepto de los mensajes cursados en cada período de facturación.

Notas de Vigencia

- Capítulo IX modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004.



ARTÍCULO 7.9.4. MENSAJES ENVIADOS DESDE INTERNET. <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 1114 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los cargos por la transmisión de mensajes desde Internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, esto es, para el abonado suscriptor de la línea móvil, a menos que el operador del servicio establezca una modalidad de cobro diferente. Sin embargo, y en razón a que aquel no tiene control directo sobre su utilización, será necesaria su aceptación previa, para lo cual se seguirán los siguientes parámetros:

a) Se entenderá aceptado el envío de SMS cuando habiéndosele efectuado por parte del operador de telefonía móvil la correspondiente consulta, por cualquier medio, el suscriptor no haya manifestado, también por cualquier medio, su no aceptación.

b) Si dentro de un plazo razonable, que en ningún caso será inferior a treinta (30) días calendario, no hay manifestación alguna por parte del suscriptor, habiéndosele hecho saber las consecuencias que se derivan de su silencio, se entenderá que acepta el mencionado servicio.

Notas de Vigencia

- Capítulo IX modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004.



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

