

ARTÍCULO 13.2.9.10. ACCESO AL SERVICIO DE TPBCLD A TRAVÉS DEL SISTEMA DE P
artículo 13 de la Resolución 1813 de 2008>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1813 de 2008, publicada en el Diario Ofi
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Ofi

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 1720 de 2007:

ARTÍCULO 13.2.9.10. Los operadores de acceso están obligados a proveer facilidades de presus
necesarias antes del 1o de marzo de 2008, para asegurar la disponibilidad de este sistema de acce

La demora injustificada en la implementación del sistema de prescripción por parte de los oper
comportamiento contrario a la libre competencia.



ARTÍCULO 13.2.9.11. CÓDIGO DE ACCESO PARA EL SISTEMA DE PRESUSCRIPCIÓN
Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del D
artículo 2 de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Para el acceso al servici
el código a utilizar corresponderá al dígito dos (2), a través del siguiente esquema:

MARCACION PARA LARGA DISTANCIA NACIONAL A TRAVES DEL SISTEMA DE PRES

0	2	N(S)N
Prefijo UIT	Código de prescripción	Número Nacional Significativo
Prefijo LDN para prescripción	NDC + SN	

MARCACION PARA LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL A TRAVESDEL SISTEMA DE

00	2	CC	N(S)N
Prefijo UIT	Código de prescripción	Número E 164 Internacional	
Prefijo LDI para prescripción	Código de país	NDC + SN	

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [6.1.13.10](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se
vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario O
Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por med
Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Ofi



ARTÍCULO 13.2.9.12. CONDICIONES DE ACCESO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE PRES
[6.1.13.11](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo
adicionado por el artículo 2 de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Los op

1. Facilitar el acceso a través del sistema de prescripción en condiciones no discriminatorias, tran
objetivos.

2. Acordar con los operadores de TPBCLD las condiciones de acceso al sistema de prescripción, permitan la tramitación pronta y efectiva de las solicitudes y el monto de la contraprestación económica más utilidad razonable, de modo que la misma no desincentive a los usuarios para acceder a
3. Realizar las pruebas necesarias con los operadores de TPBCLD que se lo soliciten, a fin de asegurar usuarios, en la fecha prevista.

PARÁGRAFO 1o. En caso de conflictos entre los operadores, la CRT, a solicitud de parte, resolver la habilitación de la prescripción.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [6.1.13.11](#) de la Resolución CRC 5050 de 2016, 'por la cual se vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones', publicada en el Diario Oficial. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [2.2.13.3.5](#) del Decreto 1078 de 2015, 'por medio del cual se modifica el Reglamento del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial.

TITULO XIV.

DEROGATORIAS Y VIGENCIA.

(NUMERACIÓN DEL TÍTULO MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 440 ARTÍCULO 2°)

CAPITULO UNICO.



ARTICULO 14.1.1 DEROGATORIAS. La presente resolución deroga todas las resoluciones de la CRT, salvo el artículo 18 y el Anexo 3 de la Resolución 023 de 1995, el artículo 4° numerales 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 4.10, 4.11, 4.12, 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17, 4.18, 4.19, 4.20, 4.21, 4.22, 4.23, 4.24, 4.25, 4.26, 4.27, 4.28, 4.29, 4.30, 4.31, 4.32, 4.33, 4.34, 4.35, 4.36, 4.37, 4.38, 4.39, 4.40, 4.41, 4.42, 4.43, 4.44, 4.45, 4.46, 4.47, 4.48, 4.49, 4.50, 4.51, 4.52, 4.53, 4.54, 4.55, 4.56, 4.57, 4.58, 4.59, 4.60, 4.61, 4.62, 4.63, 4.64, 4.65, 4.66, 4.67, 4.68, 4.69, 4.70, 4.71, 4.72, 4.73, 4.74, 4.75, 4.76, 4.77, 4.78, 4.79, 4.80, 4.81, 4.82, 4.83, 4.84, 4.85, 4.86, 4.87, 4.88, 4.89, 4.90, 4.91, 4.92, 4.93, 4.94, 4.95, 4.96, 4.97, 4.98, 4.99, 5.00, 5.01, 5.02, 5.03, 5.04, 5.05, 5.06, 5.07, 5.08, 5.09, 5.10, 5.11, 5.12, 5.13, 5.14, 5.15, 5.16, 5.17, 5.18, 5.19, 5.20, 5.21, 5.22, 5.23, 5.24, 5.25, 5.26, 5.27, 5.28, 5.29, 5.30, 5.31, 5.32, 5.33, 5.34, 5.35, 5.36, 5.37, 5.38, 5.39, 5.40, 5.41, 5.42, 5.43, 5.44, 5.45, 5.46, 5.47, 5.48, 5.49, 5.50, 5.51, 5.52, 5.53, 5.54, 5.55, 5.56, 5.57, 5.58, 5.59, 5.60, 5.61, 5.62, 5.63, 5.64, 5.65, 5.66, 5.67, 5.68, 5.69, 5.70, 5.71, 5.72, 5.73, 5.74, 5.75, 5.76, 5.77, 5.78, 5.79, 5.80, 5.81, 5.82, 5.83, 5.84, 5.85, 5.86, 5.87, 5.88, 5.89, 5.90, 5.91, 5.92, 5.93, 5.94, 5.95, 5.96, 5.97, 5.98, 5.99, 6.00, 6.01, 6.02, 6.03, 6.04, 6.05, 6.06, 6.07, 6.08, 6.09, 6.10, 6.11, 6.12, 6.13, 6.14, 6.15, 6.16, 6.17, 6.18, 6.19, 6.20, 6.21, 6.22, 6.23, 6.24, 6.25, 6.26, 6.27, 6.28, 6.29, 6.30, 6.31, 6.32, 6.33, 6.34, 6.35, 6.36, 6.37, 6.38, 6.39, 6.40, 6.41, 6.42, 6.43, 6.44, 6.45, 6.46, 6.47, 6.48, 6.49, 6.50, 6.51, 6.52, 6.53, 6.54, 6.55, 6.56, 6.57, 6.58, 6.59, 6.60, 6.61, 6.62, 6.63, 6.64, 6.65, 6.66, 6.67, 6.68, 6.69, 6.70, 6.71, 6.72, 6.73, 6.74, 6.75, 6.76, 6.77, 6.78, 6.79, 6.80, 6.81, 6.82, 6.83, 6.84, 6.85, 6.86, 6.87, 6.88, 6.89, 6.90, 6.91, 6.92, 6.93, 6.94, 6.95, 6.96, 6.97, 6.98, 6.99, 7.00, 7.01, 7.02, 7.03, 7.04, 7.05, 7.06, 7.07, 7.08, 7.09, 7.10, 7.11, 7.12, 7.13, 7.14, 7.15, 7.16, 7.17, 7.18, 7.19, 7.20, 7.21, 7.22, 7.23, 7.24, 7.25, 7.26, 7.27, 7.28, 7.29, 7.30, 7.31, 7.32, 7.33, 7.34, 7.35, 7.36, 7.37, 7.38, 7.39, 7.40, 7.41, 7.42, 7.43, 7.44, 7.45, 7.46, 7.47, 7.48, 7.49, 7.50, 7.51, 7.52, 7.53, 7.54, 7.55, 7.56, 7.57, 7.58, 7.59, 7.60, 7.61, 7.62, 7.63, 7.64, 7.65, 7.66, 7.67, 7.68, 7.69, 7.70, 7.71, 7.72, 7.73, 7.74, 7.75, 7.76, 7.77, 7.78, 7.79, 7.80, 7.81, 7.82, 7.83, 7.84, 7.85, 7.86, 7.87, 7.88, 7.89, 7.90, 7.91, 7.92, 7.93, 7.94, 7.95, 7.96, 7.97, 7.98, 7.99, 8.00, 8.01, 8.02, 8.03, 8.04, 8.05, 8.06, 8.07, 8.08, 8.09, 8.10, 8.11, 8.12, 8.13, 8.14, 8.15, 8.16, 8.17, 8.18, 8.19, 8.20, 8.21, 8.22, 8.23, 8.24, 8.25, 8.26, 8.27, 8.28, 8.29, 8.30, 8.31, 8.32, 8.33, 8.34, 8.35, 8.36, 8.37, 8.38, 8.39, 8.40, 8.41, 8.42, 8.43, 8.44, 8.45, 8.46, 8.47, 8.48, 8.49, 8.50, 8.51, 8.52, 8.53, 8.54, 8.55, 8.56, 8.57, 8.58, 8.59, 8.60, 8.61, 8.62, 8.63, 8.64, 8.65, 8.66, 8.67, 8.68, 8.69, 8.70, 8.71, 8.72, 8.73, 8.74, 8.75, 8.76, 8.77, 8.78, 8.79, 8.80, 8.81, 8.82, 8.83, 8.84, 8.85, 8.86, 8.87, 8.88, 8.89, 8.90, 8.91, 8.92, 8.93, 8.94, 8.95, 8.96, 8.97, 8.98, 8.99, 9.00, 9.01, 9.02, 9.03, 9.04, 9.05, 9.06, 9.07, 9.08, 9.09, 9.10, 9.11, 9.12, 9.13, 9.14, 9.15, 9.16, 9.17, 9.18, 9.19, 9.20, 9.21, 9.22, 9.23, 9.24, 9.25, 9.26, 9.27, 9.28, 9.29, 9.30, 9.31, 9.32, 9.33, 9.34, 9.35, 9.36, 9.37, 9.38, 9.39, 9.40, 9.41, 9.42, 9.43, 9.44, 9.45, 9.46, 9.47, 9.48, 9.49, 9.50, 9.51, 9.52, 9.53, 9.54, 9.55, 9.56, 9.57, 9.58, 9.59, 9.60, 9.61, 9.62, 9.63, 9.64, 9.65, 9.66, 9.67, 9.68, 9.69, 9.70, 9.71, 9.72, 9.73, 9.74, 9.75, 9.76, 9.77, 9.78, 9.79, 9.80, 9.81, 9.82, 9.83, 9.84, 9.85, 9.86, 9.87, 9.88, 9.89, 9.90, 9.91, 9.92, 9.93, 9.94, 9.95, 9.96, 9.97, 9.98, 9.99, 10.00, 10.01, 10.02, 10.03, 10.04, 10.05, 10.06, 10.07, 10.08, 10.09, 10.10, 10.11, 10.12, 10.13, 10.14, 10.15, 10.16, 10.17, 10.18, 10.19, 10.20, 10.21, 10.22, 10.23, 10.24, 10.25, 10.26, 10.27, 10.28, 10.29, 10.30, 10.31, 10.32, 10.33, 10.34, 10.35, 10.36, 10.37, 10.38, 10.39, 10.40, 10.41, 10.42, 10.43, 10.44, 10.45, 10.46, 10.47, 10.48, 10.49, 10.50, 10.51, 10.52, 10.53, 10.54, 10.55, 10.56, 10.57, 10.58, 10.59, 10.60, 10.61, 10.62, 10.63, 10.64, 10.65, 10.66, 10.67, 10.68, 10.69, 10.70, 10.71, 10.72, 10.73, 10.74, 10.75, 10.76, 10.77, 10.78, 10.79, 10.80, 10.81, 10.82, 10.83, 10.84, 10.85, 10.86, 10.87, 10.88, 10.89, 10.90, 10.91, 10.92, 10.93, 10.94, 10.95, 10.96, 10.97, 10.98, 10.99, 11.00, 11.01, 11.02, 11.03, 11.04, 11.05, 11.06, 11.07, 11.08, 11.09, 11.10, 11.11, 11.12, 11.13, 11.14, 11.15, 11.16, 11.17, 11.18, 11.19, 11.20, 11.21, 11.22, 11.23, 11.24, 11.25, 11.26, 11.27, 11.28, 11.29, 11.30, 11.31, 11.32, 11.33, 11.34, 11.35, 11.36, 11.37, 11.38, 11.39, 11.40, 11.41, 11.42, 11.43, 11.44, 11.45, 11.46, 11.47, 11.48, 11.49, 11.50, 11.51, 11.52, 11.53, 11.54, 11.55, 11.56, 11.57, 11.58, 11.59, 11.60, 11.61, 11.62, 11.63, 11.64, 11.65, 11.66, 11.67, 11.68, 11.69, 11.70, 11.71, 11.72, 11.73, 11.74, 11.75, 11.76, 11.77, 11.78, 11.79, 11.80, 11.81, 11.82, 11.83, 11.84, 11.85, 11.86, 11.87, 11.88, 11.89, 11.90, 11.91, 11.92, 11.93, 11.94, 11.95, 11.96, 11.97, 11.98, 11.99, 12.00, 12.01, 12.02, 12.03, 12.04, 12.05, 12.06, 12.07, 12.08, 12.09, 12.10, 12.11, 12.12, 12.13, 12.14, 12.15, 12.16, 12.17, 12.18, 12.19, 12.20, 12.21, 12.22, 12.23, 12.24, 12.25, 12.26, 12.27, 12.28, 12.29, 12.30, 12.31, 12.32, 12.33, 12.34, 12.35, 12.36, 12.37, 12.38, 12.39, 12.40, 12.41, 12.42, 12.43, 12.44, 12.45, 12.46, 12.47, 12.48, 12.49, 12.50, 12.51, 12.52, 12.53, 12.54, 12.55, 12.56, 12.57, 12.58, 12.59, 12.60, 12.61, 12.62, 12.63, 12.64, 12.65, 12.66, 12.67, 12.68, 12.69, 12.70, 12.71, 12.72, 12.73, 12.74, 12.75, 12.76, 12.77, 12.78, 12.79, 12.80, 12.81, 12.82, 12.83, 12.84, 12.85, 12.86, 12.87, 12.88, 12.89, 12.90, 12.91, 12.92, 12.93, 12.94, 12.95, 12.96, 12.97, 12.98, 12.99, 13.00, 13.01, 13.02, 13.03, 13.04, 13.05, 13.06, 13.07, 13.08, 13.09, 13.10, 13.11, 13.12, 13.13, 13.14, 13.15, 13.16, 13.17, 13.18, 13.19, 13.20, 13.21, 13.22, 13.23, 13.24, 13.25, 13.26, 13.27, 13.28, 13.29, 13.30, 13.31, 13.32, 13.33, 13.34, 13.35, 13.36, 13.37, 13.38, 13.39, 13.40, 13.41, 13.42, 13.43, 13.44, 13.45, 13.46, 13.47, 13.48, 13.49, 13.50, 13.51, 13.52, 13.53, 13.54, 13.55, 13.56, 13.57, 13.58, 13.59, 13.60, 13.61, 13.62, 13.63, 13.64, 13.65, 13.66, 13.67, 13.68, 13.69, 13.70, 13.71, 13.72, 13.73, 13.74, 13.75, 13.76, 13.77, 13.78, 13.79, 13.80, 13.81, 13.82, 13.83, 13.84, 13.85, 13.86, 13.87, 13.88, 13.89, 13.90, 13.91, 13.92, 13.93, 13.94, 13.95, 13.96, 13.97, 13.98, 13.99, 14.00, 14.01, 14.02, 14.03, 14.04, 14.05, 14.06, 14.07, 14.08, 14.09, 14.10, 14.11, 14.12, 14.13, 14.14, 14.15, 14.16, 14.17, 14.18, 14.19, 14.20, 14.21, 14.22, 14.23, 14.24, 14.25, 14.26, 14.27, 14.28, 14.29, 14.30, 14.31, 14.32, 14.33, 14.34, 14.35, 14.36, 14.37, 14.38, 14.39, 14.40, 14.41, 14.42, 14.43, 14.44, 14.45, 14.46, 14.47, 14.48, 14.49, 14.50, 14.51, 14.52, 14.53, 14.54, 14.55, 14.56, 14.57, 14.58, 14.59, 14.60, 14.61, 14.62, 14.63, 14.64, 14.65, 14.66, 14.67, 14.68, 14.69, 14.70, 14.71, 14.72, 14.73, 14.74, 14.75, 14.76, 14.77, 14.78, 14.79, 14.80, 14.81, 14.82, 14.83, 14.84, 14.85, 14.86, 14.87, 14.88, 14.89, 14.90, 14.91, 14.92, 14.93, 14.94, 14.95, 14.96, 14.97, 14.98, 14.99, 15.00, 15.01, 15.02, 15.03, 15.04, 15.05, 15.06, 15.07, 15.08, 15.09, 15.10, 15.11, 15.12, 15.13, 15.14, 15.15, 15.16, 15.17, 15.18, 15.19, 15.20, 15.21, 15.22, 15.23, 15.24, 15.25, 15.26, 15.27, 15.28, 15.29, 15.30, 15.31, 15.32, 15.33, 15.34, 15.35, 15.36, 15.37, 15.38, 15.39, 15.40, 15.41, 15.42, 15.43, 15.44, 15.45, 15.46, 15.47, 15.48, 15.49, 15.50, 15.51, 15.52, 15.53, 15.54, 15.55, 15.56, 15.57, 15.58, 15.59, 15.60, 15.61, 15.62, 15.63, 15.64, 15.65, 15.66, 15.67, 15.68, 15.69, 15.70, 15.71, 15.72, 15.73, 15.74, 15.75, 15.76, 15.77, 15.78, 15.79, 15.80, 15.81, 15.82, 15.83, 15.84, 15.85, 15.86, 15.87, 15.88, 15.89, 15.90, 15.91, 15.92, 15.93, 15.94, 15.95, 15.96, 15.97, 15.98, 15.99, 16.00, 16.01, 16.02, 16.03, 16.04, 16.05, 16.06, 16.07, 16.08, 16.09, 16.10, 16.11, 16.12, 16.13, 16.14, 16.15, 16.16, 16.17, 16.18, 16.19, 16.20, 16.21, 16.22, 16.23, 16.24, 16.25, 16.26, 16.27, 16.28, 16.29, 16.30, 16.31, 16.32, 16.33, 16.34, 16.35, 16.36, 16.37, 16.38, 16.39, 16.40, 16.41, 16.42, 16.43, 16.44, 16.45, 16.46, 16.47, 16.48, 16.49, 16.50, 16.51, 16.52, 16.53, 16.54, 16.55, 16.56, 16.57, 16.58, 16.59, 16.60, 16.61, 16.62, 16.63, 16.64, 16.65, 16.66, 16.67, 16.68, 16.69, 16.70, 16.71, 16.72, 16.73, 16.74, 16.75, 16.76, 16.77, 16.78, 16.79, 16.80, 16.81, 16.82, 16.83, 16.84, 16.85, 16.86, 16.87, 16.88, 16.89, 16.90, 16.91, 16.92, 16.93, 16.94, 16.95, 16.96, 16.97, 16.98, 16.99, 17.00, 17.01, 17.02, 17.03, 17.04, 17.05, 17.06, 17.07, 17.08, 17.09, 17.10, 17.11, 17.12, 17.13, 17.14, 17.15, 17.16, 17.17, 17.18, 17.19, 17.20, 17.21, 17.22, 17.23, 17.24, 17.25, 17.26, 17.27, 17.28, 17.29, 17.30, 17.31, 17.32, 17.33, 17.34, 17.35, 17.36, 17.37, 17.38, 17.39, 17.40, 17.41, 17.42, 17.43, 17.44, 17.45, 17.46, 17.47, 17.48, 17.49, 17.50, 17.51, 17.52, 17.53, 17.54, 17.55, 17.56, 17.57, 17.58, 17.59, 17.60, 17.61, 17.62, 17.63, 17.64, 17.65, 17.66, 17.67, 17.68, 17.69, 17.70, 17.71, 17.72, 17.73, 17.74, 17.75, 17.76, 17.77, 17.78, 17.79, 17.80, 17.81, 17.82, 17.83, 17.84, 17.85, 17.86, 17.87, 17.88, 17.89, 17.90, 17.91, 17.92, 17.93, 17.94, 17.95, 17.96, 17.97, 17.98, 17.99, 18.00, 18.01, 18.02, 18.03, 18.04, 18.05, 18.06, 18.07, 18.08, 18.09, 18.10, 18.11, 18.12, 18.13, 18.14, 18.15, 18.16, 18.17, 18.18, 18.19, 18.20, 18.21, 18.22, 18.23, 18.24, 18.25, 18.26, 18.27, 18.28, 18.29, 18.30, 18.31, 18.32, 18.33, 18.34, 18.35, 18.36, 18.37, 18.38, 18.39, 18.40, 18.41, 18.42, 18.43, 18.44, 18.45, 18.46, 18.47, 18.48, 18.49, 18.50, 18.51, 18.52, 18.53, 18.54, 18.55, 18.56, 18.57, 18.58, 18.59, 18.60, 18.61, 18.62, 18.63, 18.64, 18.65, 18.66, 18.67, 18.68, 18.69, 18.70, 18.71, 18.72, 18.73, 18.74, 18.75, 18.76, 18.77, 18.78, 18.79, 18.80, 18.81, 18.82, 18.83, 18.84, 18.85, 18.86, 18.87, 18.88, 18.89, 18.90, 18.91, 18.92, 18.93, 18.94, 18.95, 18.96, 18.97, 18.98, 18.99, 19.00, 19.01, 19.02, 19.03, 19.04, 19.05, 19.06, 19.07, 19.08, 19.09, 19.10, 19.11, 19.12, 19.13, 19.14, 19.15, 19.16, 19.17, 19.18, 19.19, 19.20, 19.21, 19.22, 19.23, 19.24, 19.25, 19.26, 19.27, 19.28, 19.29, 19.30, 19.31, 19.32, 19.33, 19.34, 19.35, 19.36, 19.37, 19.38, 19.39, 19.40, 19.41, 19.42, 19.43, 19.44, 19.45, 19.46, 19.47, 19.48, 19.49, 19.50, 19.51, 19.52, 19.53, 19.54, 19.55, 19.56, 19.57, 19.58, 19.59, 19.60, 19.61, 19.62, 19.63, 19.64, 19.65, 19.66, 19.67, 19.68, 19.69, 19.70, 19.71, 19.72, 19.73, 19.74, 19.75, 19.76, 19.77, 19.78, 19.79, 19.80, 19.81, 19.82, 19.83, 19.84, 19.85, 19.86, 19.87, 19.88, 19.89, 19.90, 19.91, 19.92, 19.93, 19.94, 19.95, 19.96, 19.97, 19.98, 19.99, 20.00, 20.01, 20.02, 20.03, 20.04, 20.05, 20.06, 20.07, 20.08, 20.09, 20.10, 20.11, 20.12, 20.13, 20.14, 20.15, 20.16, 20.17, 20.18, 20.19, 20.20, 20.21, 20.22, 20.23, 20.24, 20.25, 20.26, 20.27, 20.28, 20.29, 20.30, 20.31, 20.32, 20.33, 20.34, 20.35, 20.36, 20.37, 20.38, 20.39, 20.40, 20.41, 20.42, 20.43, 20.44, 20.45, 20.46, 20.47, 20.48, 20.49, 20.50, 20.51, 20.52, 20.53, 20.54, 20.55, 20.56, 20.57, 20.58, 20.59, 20.60, 20.61, 20.62, 20.63, 20.64, 20.65, 20.66, 20.67, 20.68, 20.69, 20.70, 20.71, 20.72, 20.73, 20.74, 20.75, 20.76, 20.77, 20.78, 20.79, 20.80, 20.81, 20.82, 20.83, 20.84, 20.85, 20.86, 20.87, 20.88, 20.89, 20.90, 20.91, 20.92, 20.93, 20.94, 20.95, 20.96, 20.97, 20.98, 20.99, 21.00, 21.01, 21.02, 21.03, 21.04, 21.05, 21.06, 21.07, 21.08, 21.09, 21.10, 21.11, 21.12, 21.13, 21.14, 21.15, 21.16, 21.17, 21.18, 21.19, 21.20, 21.21, 21.22, 21.23, 21.24, 21.25, 21.26, 21.27, 21.28, 21.29, 21.30, 21.31, 21.32, 21.33, 21.34, 21.35, 21.36, 21.37, 21.38, 21.39, 21.40, 21.41, 21.42, 21.43, 21.44, 21.45, 21.46, 21.

ANEXO 1.A. FORMATO DE LICENCIA

MINISTERIO DE COMUNICACIONES

RESOLUCION No. _____

por la cual se concede una licencia para establecerse como operador
concesionario del servicio público domiciliario de telefonía de larga
distancia nacional e internacional.

El Ministro de Comunicaciones, en ejercicio de sus facultades legales y en
especial de las conferidas por el Decreto 1901 de 1990, el Decreto 2122 de
1992 y la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRT No 086 de 1997 y,

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución No. 086 de 1997, la CRT reglamentó la concesión de licencias para el es
larga distancia nacional e internacional;

Que mediante la Resolución No. _____ de 1997, la CRT estableció los requisitos generales para ut
fijó las normas generales para determinar los cargos de acceso e interconexión, expidió disposicion
para impedir abusos de posición dominante y proteger al usuario;

Que concluido el trámite mediante el cual se verificó que la solicitud presentada por _____ cumpl
normas vigentes para establecerse como operador del servicio público de larga distancia nacional e
respectiva licencia,

RESUELVE:

ARTICULO 1o. TITULAR Y OBJETO DE LA LICENCIA. Conceder licencia a _____
cuenta y riesgo, como operador del servicio público domiciliario de telefonía pública básica conmu
los términos previstos en la Resoluciones 086 y 087 de la CRT, y en la solicitud presentada por el p
integral de la presente licencia.

PARAGRAFO. El servicio objeto de la presente licencia es el servicio de telefonía pública básica c
internacional, el cual proporciona en sí mismo, capacidad completa de comunicación telefónica ent
telefónica pública conmutada y su red de larga distancia, dentro del país y en conexión con el exteri

ARTICULO 2o. INICIO DE OPERACIONES Y CUBRIMIENTO. El concesionario de TPBCLD c
improrrogable máximo de doce (12) meses siguientes a la expedición de la presente licencia.

Así mismo, el concesionario deberá interconectar a todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que
República de Colombia, en los términos y plazos previstos en el Artículo 20 de la Resolución CRT

En el caso que el concesionario no inicie operaciones dentro del plazo de los doce (12) meses de ha
Comunicaciones revocará la licencia, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, de conformida

ARTICULO 3o. DURACION DE LA CONCESION Y PRORROGA. El término por el cual se otorga se contará a partir del inicio de operaciones del concesionario, prorrogables automáticamente por el Ministerio de Comunicaciones, siempre que el concesionario haya cumplido a cabalidad con las condiciones de la licencia y las normas que regirán.

Dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento de la licencia, el MINISTERIO DE COMUNICACIONES.

PARAGRAFO. El concesionario podrá renunciar a la prórroga de la licencia, si por lo menos con sesenta (60) días de anticipación al vencimiento de la concesión, manifiesta por escrito al Ministerio de Comunicaciones, su voluntad de renunciar.

ARTICULO 4o. UTILIZACION DEL ESPECTRO E INSTALACION DE REDES. Dentro de los sesenta (60) días siguientes a la expedición de la licencia, el concesionario deberá suministrar al Ministerio de Comunicaciones el plan de frecuencia del servicio. El Ministerio de Comunicaciones dará trámite inmediato a la solicitud y asignará las frecuencias necesarias, siempre que haya disponibilidad de las mismas y que se hayan efectuado los estudios de interferencia.

La construcción, operación y modificación de las redes para prestar los servicios públicos domiciliarios deberá ser exclusivamente por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 o en las normas que la modifiquen o sustituyan. El concesionario, al solicitar nuevas frecuencias del espectro electromagnético, deberá solicitar la autorización respectiva al Ministerio de Comunicaciones, de acuerdo con lo previsto en el inciso anterior.

ARTICULO 5o. REQUISITOS DE EJECUCION DE LA LICENCIA. La presente licencia se otorga sujeta al cumplimiento de los requisitos de ejecución previstos en el presente Artículo. Por tanto, la sola expedición de la licencia no acredita al nuevo concesionario a acreditar ante el Ministerio de Comunicaciones el cumplimiento de los siguientes requisitos:

5.1. Pago del valor inicial de la licencia. Dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la licencia, el concesionario deberá depositar en la cuenta que para tal efecto se designe;

5.2. Garantía de cumplimiento. Dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la licencia, el concesionario deberá constituir una garantía de cumplimiento por una compañía de seguros o entidad bancaria legalmente constituida, que cubra durante todo el término de la licencia, y expedida a favor del Ministerio de Comunicaciones - Fondo de Comunicaciones por la suma de US\$30.000.000,00 de dólares de los Estados Unidos de América.

Tal garantía amparará el pago de la tarifa periódica de concesión; el cumplimiento de todas las obligaciones que regulen la prestación del servicio, tales como el régimen de competencia, la protección de los usuarios, el pago de multas; y la responsabilidad civil extracontractual que le sea imputable en desarrollo de objeto de la licencia.

La ejecución de la garantía se efectuará sin perjuicio de las demás sanciones impuestas por ley.

5.3. Operador Estratégico. En los términos del Artículo 19 de la Resolución CRT 086 de 1997 el concesionario deberá operar la concesión con un operador estratégico, mediante sociedad o convenio de operación, que haya cubierto un total de concesión de licencia más de cuatrocientos millones (400'000.000) de minutos de larga distancia internacional.

ARTICULO 6o. TARIFA INICIAL POR LA CONCESION. El valor de la tarifa inicial por la concesión será de US\$_____ dólares de los Estados Unidos de América (US\$_____), que el concesionario se obliga a pagar dentro de los sesenta (60) días siguientes a la expedición de la presente licencia de por una sola vez.

ARTICULO 7o. TARIFA PERIODICA POR LA CONCESION. Además de la tarifa indicada en el Artículo 6o, el concesionario deberá pagar trimestralmente una suma equivalente al cinco por ciento (5%) de sus ingresos brutos, entendidos como los ingresos por cargos pagados por acceso y uso de las redes de TPBCL y TPBCLE y los pagos a los conectantes irremunerados, al Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones.

ARTICULO 8o. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO. Sin perjuicio de las obligaciones señaladas en el presente Artículo, el concesionario se obliga a:

- 8.1. Cumplir los requisitos de ejecución de la licencia dentro de los términos establecidos para el efecto.
- 8.2. Establecer un sistema eficiente de recepción y trámite de quejas por parte de los suscriptores o la red a que hubiere lugar, con sujeción a lo previsto en la ley 142 de 1994.
- 8.3. Iniciar operaciones a más tardar dentro de los doce (12) meses siguientes a la expedición de esta licencia.

Para efectos de iniciar la operación del servicio, el CONCESIONARIO deberá informar al MINISTERIO DE COMUNICACIONES y al MINISTERIO DE INTERIORES, con diez (10) días de anticipación, su capacidad y la fecha estimada para iniciar la operación. El MINISTERIO DE COMUNICACIONES deberá verificar si cumple con los requisitos establecidos. El MINISTERIO DE COMUNICACIONES considerará pertinentes y el CONCESIONARIO deberá satisfacerlas en el plazo que se le fije, según lo establezca el Gobierno Nacional.

Así mismo, deberá informar el inicio de sus actividades a la CRT y a la SSPD, para que esas autoridades verifiquen el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- 8.4. Prestar el servicio en todo el territorio nacional de conformidad con lo establecido en la Resolución CRT 086 de 1997.
- 8.5. Pagar la tarifa periódica de la concesión;
- 8.6. Cumplir las normas de calidad del servicio de conformidad con los parámetros establecidos, así como las normas de seguridad y salud en el trabajo;
- 8.7. Garantizar la continuidad, regularidad y disponibilidad del servicio;
- 8.8. Cumplir los planes de numeración, señalización, enrutamiento y sincronización, y expansión así como las normas que lo regulan o advertir la necesidad de corregir fallas o desviaciones en el mismo;
- 8.9. Brindar la colaboración que requieran las autoridades del servicio para las labores de vigilancia y control del desarrollo de esta licencia, permitiendo el acceso a sus instalaciones y equipos y facilitando la documentación que acredite el cumplimiento de las condiciones en que se otorgó la prestación del servicio y controlar la correcta aplicación de las normas que lo regulan o advertir la necesidad de corregir fallas o desviaciones en el mismo;
- 8.10. Mantener vigente la garantía exigida durante todo el término de la concesión;
- 8.11. Cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 4o de la Resolución CRT 086 de 1997 y las obligaciones de la licencia se refiere.
- 8.12. Tramitar, obtener y mantener vigentes, a su costo, los permisos municipales y las licencias ambientales para la explotación de la concesión;
- 8.13. Asumir integralmente cualquier responsabilidad por actos o hechos suyos como concesionario de la infraestructura física y técnica de las redes de telecomunicaciones del Estado. El concesionario se obliga a no realizar actuaciones que en su condición de tal ejecute y que puedan generar perjuicios en detrimento de terceros o del Estado mismo y, en consecuencia, reparará los perjuicios que de tales actuaciones se deriven. Esta obligación incluye a sus empleados, contratistas y subcontratistas o de cualquier otra persona que se relacione en el marco de la explotación de la concesión;
- 8.14. Prestar gratuitamente, en caso de desastre natural o calamidad pública, de acuerdo con la capacidad de las instituciones y organizaciones de seguridad, emergencia y socorro, otorgando prioridad a sus comunicaciones. Los servicios de seguridad y socorro deberán ser proporcionados con base en la ley 142 de 1994 y a la materia;
- 8.15. El concesionario deberá dar cabal cumplimiento a las obligaciones previstas en los Artículos 1o y 2o de la Resolución CRT 086 de 1997;
- 8.16. El concesionario deberá construir y operar los centros integrados de telefonía social (CITS) en el territorio nacional de conformidad con lo establecido en la Resolución CRT 086 de 1997;

8.17. En el caso de que el concesionario se integre verticalmente deberá dar estricto cumplimiento a la Resolución CRT 086 de 1997.

ARTICULO 9o. OBLIGACIONES DEL MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Sin perjuicio de los reglamentos del servicio, el Ministerio de Comunicaciones se obliga a:

9.1. Verificar el cumplimiento de los requisitos para otorgar la licencia dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles desde la fecha de presentación de la documentación referida en el Artículo 11 de la Resolución CRT 086 de 1997.

9.2. Garantizar el acceso igualitario al espectro radioeléctrico, de acuerdo con el Plan Nacional de Frecuencias.

9.3. Garantizar en condiciones igualitarias el acceso para la utilización de la capacidad del segmento de frecuencias asignado, la conexión con el exterior;

9.4. Garantizar la confidencialidad de la información del Concesionario que, de conformidad con la Ley, sea de carácter reservado.

ARTICULO 10. REVERSION. A la finalización de la presente concesión se producirá la reversión de la licencia de conformidad con el artículo 39.1 de la ley 142 de 1994.

ARTICULO 11. REGIMEN SANCIONATORIO. El CONCESIONARIO se someterá a las sanciones que se establezcan en la prestación del servicio.

ARTICULO 12. El concesionario goza de las facultades legales para obtener los permisos y autorizaciones necesarias para la explotación de la red, en orden al establecimiento, instalación, mantenimiento y mejoramiento de la red y de los servicios que presta.

ARTICULO 13. El Ministerio de Comunicaciones podrá terminar, modificar o interpretar el contenido de la licencia de conformidad con la Ley.

ARTICULO 14. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO. Las obligaciones emanadas de la licencia cesarán si cualquiera de las partes se encuentra en la imposibilidad de cumplirlas total o parcialmente debido a un evento de fuerza mayor o caso fortuito. En tal caso, la parte afectada suscribirá un acta declarando de común acuerdo la suspensión del término de la concesión de la licencia por el tiempo que dio origen a la fuerza mayor o caso fortuito, más el necesario para que la ejecución del contrato sea posible.

PARAGRAFO 1. Se entiende por fuerza mayor o caso fortuito aquellas situaciones contempladas y previstas en la Ley y en concordancia con el artículo 1o de la Ley 95 de 1890.

PARAGRAFO 2. La parte que invoque la fuerza mayor o caso fortuito deberá informar a la otra parte dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia, el plazo estimado de suspensión de actividades dentro del término de la concesión y del impacto estimado sobre el plazo de la concesión dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes.

PARAGRAFO 3. La parte que invoque la fuerza mayor o caso fortuito deberá hacer sus mejores esfuerzos para continuar cuanto antes con el desarrollo de las obligaciones derivadas de la licencia.

ARTICULO 15. DOCUMENTOS DE LA LICENCIA. Hacen parte de la presente licencia, la carta de concesión, el acta de otorgamiento, el acta de reversión, el acta de modificación y las normas que regulan o lleguen a regular el servicio y las que se expidan con posterioridad.

ARTICULO 16. MERITO EJECUTIVO DE LA LICENCIA. La licencia como las pólizas de seguro de vida emitidas por el Ministerio de Comunicaciones para amparar su cumplimiento y los actos administrativos ejecutoriados exigibles a favor de la Nación, constituyen Títulos ejecutivos, exigibles por jurisdicción coactiva.

ARTICULO 17. IMPUESTO DE TIMBRE. El concesionario deberá pagar el impuesto de timbre correspondiente a las obligaciones que se deriven de la licencia de conformidad con las disposiciones vigentes sobre la materia.

ANEXO 1.B. CARTA DE PRESENTACION

(Artículo 10 Resolución 086 de 1997)

Doctor/a

MINISTRO/A DE COMUNICACIONES

Ciudad

Referencia: Solicitud de concesión de licencia para el establecimiento, como operador del servicio de telecomunicaciones a distancia nacional e internacional.

Respetado Señor/a Ministro/a:

Yo, _____ identificado(a) con _____ actuando en nombre y representación de, _____ debidamente facultado(a) para asumir las obligaciones contenidas en la licencia y, en general, para cumplir con todos los actos previstos, correspondiente, según consta en el _____, que se adjunta a la presente y que se encuentra en el artículo 11.1 de la Resolución CRT 086 de 1997. De la manera más atenta, me permito solicitar incondicional e irrevocablemente que el Ministerio de Comunicaciones autorice el establecimiento como operador del servicio de TPBCLD, a la sociedad _____

Para el efecto, adjunto también la documentación e información requerida en la Resolución N° 086 de 1997, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, para que se verifique el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Con la firma de la presente carta, declaro ante el Ministerio de Comunicaciones, en nombre de mi representante legal, lo siguiente:

1. En caso que mi representada no pague la tarifa inicial de la concesión, o no constituya la garantía societaria o el convenio de operación con el operador estratégico, acepta la cancelación de la licencia por parte del Ministerio de Comunicaciones, de acuerdo con lo previsto en las normas legales, regulatorias y de procedimiento.
2. Acepto y comparto los requerimientos señalados en la Resolución 086 de 1997, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.
3. Declaro que conozco, acepto y comparto las obligaciones establecidas en las normas vigentes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones.
4. Declaro bajo la gravedad del juramento que la sociedad que legalmente represento, no está incurriendo en incompatibilidad previstas para el efecto.

Garantizo la autenticidad y veracidad de la información contenida en esta solicitud y manifiesto que responderé por la presentación de documentos falsos o tergiversados.

Adjunto a la presente:

1. Documento mediante el cual acredito mi capacidad para representar y comprometer a la sociedad.
2. Copia de la escritura de constitución del Operador de TPBC y sus reformas.
3. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, de acuerdo con el artículo 11.1 de la Resolución CRT 086 de 1997.
4. Certificación del número de líneas instaladas y en servicio en la República de Colombia, del solicitante.

subordinadas para dar cumplimiento a los artículos 7 y 8 de la Resolución CRT 086 de 1997.

5. Certificación suscrita por el representante legal y el revisor fiscal de la sociedad _____ accionaria de la misma, así como la identificación de sus socios.

2. ANEXOS DEL TITULO X - CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS

(ANEXOS MODIFICADOS POR LA RESOLUCIÓN 535/02 ARTÍCULO 1°)

ANEXO 2A.

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN PARA EL GRADO DE SERVICIO DE TPBCL Y TPBCLE.

<Anexo suprimido por el artículo 2 de la Resolución 834 de 2003>

Notas de Vigencia

- Anexo 2A suprimido por el artículo 2 de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 575 de 2002:

ANEXO 2A. 1. Definición del grado de servicio. Considerando que la Unión Internacional de Telecomunicaciones define el Grado de Servicio en su recomendación UIT-T E.600, se acoge su definición y futuras modificaciones.

2. Objetivo del indicador

2.1 Objetivo general.

Obtener información sobre la calidad técnica de los servicios de TPBCL y TPBCLE, mediante la verificación de la prestación adecuada del servicio.

2.2 Objetivos específicos.

- a) Determinar el nivel de Grado de Servicio en la red de un operador de TPBCL y TPBCLE;
- b) Buscar las condiciones óptimas de calidad y eficiencia en el servicio prestado a los usuarios de TPBCL y TPBCLE;
- c) Indicar a los operadores si el servicio que están prestando se encuentra dentro de los niveles mínimos de calidad.

3. Parámetros de medición

3.1. Para la supervisión del GDS de que trata la presente resolución no será necesaria la utilización de equipos de medición conforme lo anterior el operador podrá determinar mecanismos de medición adecuados a sus posibilidades. La medición directa de las centrales, consolas de prueba en el caso de las centrales electromecánicas deben realizarse por series de numeración con destino a otras centrales u otros operadores y la prueba se realizará de acuerdo lo dispuesto en el numeral 6 de este anexo.

3.2 Para hacer el cálculo del GDS, se tendrá en cuenta la siguiente fórmula:

Total de llamadas Infructuosas

Total de Intentos de Llamada

Donde,

- El Total de Intentos de Llamada, de acuerdo con la recomendación UIT-T E.600, es el total de intentos de llamada a dispositivos acoplados a una red de telecomunicaciones.

- El Total de Llamadas Infructuosas, para efecto de este anexo, es el total de intentos de llamada con congestión interna, congestión externa o cualquier otro tipo de circunstancia no atribuible al usuario: prefijo erróneo, usuario ocupado, usuario no responde, número incompleto

4. Horarios de medición

Las medidas deberán ser realizadas en días hábiles dentro de las siguientes seis horas descritas, di

9:00 a 11:00

15:00 a 17:00

18:00 a 20:00

Las mediciones deberán alternarse dentro de las franjas definidas, de modo que al programar tres mediciones deberá repetirse ninguna de las franjas establecidas.

5. Procedimiento de cálculo

5.1. A continuación se describen las diferentes actividades que debe realizar cada operador para la

a) Determinar el mínimo porcentaje de destinos a medir, del total de destinos posibles que posee (redes de otros operadores), y el número de horas al mes en que se debe medir cada serie, según los números destino dentro de la red del operador es superior al de líneas en servicio, deberá aplicar el número destino y no al total de líneas en servicio. El tamaño de cada serie puede ser definido por

Número de Líneas en Servicio	Mínimo porcentaje	Número de horas a medir
------------------------------	-------------------	-------------------------

a diciembre 31 del año anterior	de destinos a medir por mes en cada serie destino	
---------------------------------	---	--

a la medición	%	
---------------	---	--

Más de 1.120.001	85	2
De 500.001 hasta 1.120.000	90	4
De 50.001 hasta 500.000	95	6
Menos de 50.000	100	8

1 Ver detalles en la recomendación UIT-T E.493 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones

Ejemplo: Un operador que cuenta con 1'000.000 de líneas en servicio, al 31 de diciembre del año destino. Si el total de números destino dentro de la red de este operador es de 1'400.000, debe medir, 1'260.000 destinos, agrupados en series según su necesidad;

b) Definir un programa de mediciones teniendo en cuenta lo descrito en este anexo y en especial l

c) Totalizar al final de cada mes, los Intentos de Llamadas y las Llamadas Infructuosas, diferenci

y las llamadas con destino a la red de otro operador;

d) Calcular un GDS interno, un GDS externo y otro total, de acuerdo con la fórmula descrita en e)

Total de Llamadas Infructuosas DENTRO DE LA RED DEL MISMO OPERADOR

GDS INTERNO = -----

Total de Intentos de Llamada DENTRO DE LA RED DEL MISMO OPERADOR

Total de Llamadas Infructuosas HACIA LA RED DE OTROS OPERADORES

GDSEXTERNO = -----

Total de Intentos de Llamada HACIA LA RED DE OTROS OPERADORES

Total de Llamadas Infructuosas DENTRO DE LA MISMA RED Y HACIA OTRAS REDES

GDSTOTAL = -----

Total de Intentos de Llamada DENTRO DE LA MISMA RED Y HACIA OTRAS REDES

5.2. Las mediciones dentro de la red del mismo operador y hacia las redes de otros operadores de competencia dentro de la misma zona de cobertura, se deben realizar por lo menos a tres dígitos. TPBCL y TPBCLE que no se encuentren en la misma zona de cobertura, o hacia operadores de otro tipo o cantidad de dígitos que resulte suficiente para establecer el operador al cual se le entrega la llamada.

5.3. Para calcular el factor de calidad Q, que le aplica a los operadores de TPBCL y TPBCLE en la red, únicamente el GDS INTERNO. El GDS EXTERNO será evaluado por la SSPD para determinar o no adecuadamente las llamadas y por lo tanto deban cambiar de categoría de acuerdo con lo establecido.

6. Reporte de información

6.1 Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán informar trimestralmente el GDS a la SSPD, en los meses de enero, abril, julio y octubre, sin perjuicio del informe anual que deben presentar ante la CRT por referencia el Anexo 7 de la Resolución 087 de 1997.

6.2 Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q) del año 2002, se utilizarán los valores de peso de los indicadores de Calidad Ponderación (Pk)

Indicador de Calidad Ponderación (Pk)

Nivel de satisfacción del usuario 25.0

Tiempo medio de reparación de daños 25.0

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas 25.0

Número de daños por cada 100 líneas de servicio 25.0

Grado de servicio 0.0

Total 100

De acuerdo con la anterior tabla, el indicador Grado de Servicio - GDS no se tendrá en cuenta para

7. Formato para reportar información

La información del GDS deberá remitirse de acuerdo con el siguiente formato, indicando para el cuatro destinos con GDS más alto en los ordinales de 1 al 4 en forma descendente y en el ordinal las medidas no debe ser reportado, pero debe almacenarse para revisiones de auditoría (Control In

Formato 1. Formato de reporte para el Grado de Servicio

<Formato no incluido. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>.

ANEXO 2.B. DEFINICION Y FORMULACION DE INDICADORES DE GESTION.

<Anexo 2 derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008>

Notas de Vigencia

- Anexo 2 derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial
- El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003 de octubre de 2003.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ANEXO 2.

En el presente Anexo se incluye las definiciones y formulaciones de los indicadores de gestión.

1. CONCEPTOS ESPECIALES:

1.1 Promedios. El cálculo de aquellos conceptos promediados se llevará a cabo como el promedio anterior y el del año objeto de evaluación.

1.2 Manejo de las utilidades por exposición a la inflación. Para todos los efectos de los indicadores por exposición a la inflación que se entenderá como: Utilidad por exposición a la inflación = Ajuste por inflación de pasivos no monetarios.

1.3 Tratamiento de los ajustes por inflación de ingresos y egresos. Para todos los efectos del cálculo excluirán los ajustes por inflación de los ingresos y de los egresos, así como sus respectivas contr

1.4 Tratamiento de los activos corrientes: De la prueba ácida se excluirán aquellos activos corrientes dentro de los doce (12) meses siguientes, tales como anticipos a contratistas, pedidos del exterior empresa haya destinado a atender la financiación de pasivos de largo plazo, además de la cuenta c

1.5 Hora Pico. Es la franja de tiempo durante el día donde los sistemas presentan la mayor ocupaci

1.6. Período de Medición. Cuando el cálculo de un indicador implique un período de medición, se

1.7 UAIIDA: Utilidades antes de Intereses, Impuestos, Depreciaciones y Amortizaciones (conoci

2. INFORMACION BASE:

2.1 FINANCIERA:

2.1.1 Ingresos Operacionales: Son todos aquellos generados directa y exclusivamente por la venta de evaluación. Se excluyen los devengados o causados, entre otros, por los siguientes conceptos: (corrección monetaria sobre depósitos de valor constante, ajuste en cambio), utilidad en venta de anteriores, recuperaciones y los registrados en la cuenta de corrección monetaria.

2.1.2 Costos Operacionales: Son todos aquellos causados de manera directa en la prestación del servicio imputados de las áreas de apoyo de la empresa. Se excluyen los relacionados con los siguientes conceptos (diferencia en cambio, corrección monetaria causada sobre deudas en unidades de valor constante) aquellas correspondientes a otras vigencias, egresos de vigencias anteriores y el costo de venta de los ajustes por inflación de los egresos.

2.1.3 Utilidad Operacional: Es la diferencia entre los ingresos operacionales y los costos operacionales.

2.2 TECNICA:

2.2.1 Sociogeográfica:

2.2.1.1 Población de la Región Atendida: Número de habitantes en la región atendida por la empresa ajustada, suministrada por el DANE.

2.2.1.2 Población en Estratos 1 y 2 de la Región Atendida: Número de habitantes en estratos 1 y 2 con la información de población ajustada, suministrada por los Municipios o cualquier entidad responsable.

2.2.2 Red:

2.2.2.1 Número de Pares Salientes en Red Externa: Total de pares de la red primaria y de la red de distribución.

2.2.2.2 Número de Líneas Instaladas en Planta Interna: Total de líneas que se encuentran en las centrales de conmutación y que podrían ser puestas en servicio sin necesidad de equipamientos adicional al existente.

2.2.2.3 Número de Troncales Tecnología Análoga: Corresponde al número de troncales de tecnología analógica.

2.2.2.4 Número de Troncales Tecnología Digital: Corresponde al número de troncales de tecnología digital.

2.2.2.5 Líneas en Servicio Totales: Corresponde al total de líneas instaladas en servicio. Se clasifican en:

- por uso (líneas en servicio dedicadas y líneas en servicio conmutadas);
- por la ubicación del usuario (De acuerdo con la estratificación establecida por el DNP));
- por tipo de servicio (líneas en servicio telefónico con señalización convencional, con señalización por protocolo de acceso primario);
- por tecnología (líneas en servicio tecnología analógica y líneas en servicio tecnología digital).

La suma de líneas en servicio clasificadas por uso debe ser igual al número de líneas en servicio conmutadas y la suma de líneas en servicio clasificadas por tipo de servicio e igual al número de líneas en servicio conmutadas.

2.2.3 Administrativa:

2.2.3.1 Atención a Solicitudes:

2.2.3.1.1 Número de Nuevas Líneas en Servicio: Cantidad de líneas nuevas instaladas y puestas en servicio.

2.2.3.1.2 Tiempo para instalar una nueva línea: Es el número de días calendario, que utiliza la empresa todos los elementos que componen una línea telefónica y las pruebas necesarias para entregar en la fecha de recepción de la solicitud, hasta la fecha de entrega definitiva de la línea en funcionamiento que es responsabilidad de este.

2.2.3.2 Daños:

2.2.3.2.1 Daño, falla y reclamación en el servicio: Es cualquier tipo de circunstancia que afecte la línea sea reportada por el abonado o usuario. Incluye los daños internos a la propiedad del usuario pero

2.2.3.2.2 Tiempo para reparar el daño: Es el tiempo en días calendario que transcurre entre el momento en que éste es solucionado. Cuando el daño es interno a la propiedad del usuario, se entienda la reparación en el momento que el usuario recibe una notificación de la empresa.

2.2.3.3 Eficiencia:

2.2.3.3.1 Número de Empleados Totales: Es la cantidad de empleados de planta, temporales o por contrato.

3. INDICADORES

3.1 TECNICOS

3.1.1 Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio:

$$\frac{\text{Número_Daños_en_prest._Servicio}}{\text{Número_Total_Líneas_en_Servicio}}$$

$$\text{Número_Daños_por_100_Lin_en_Serv} = \frac{\text{Número_Daños_en_prest._Servicio}}{\text{Número_Total_Líneas_en_Servicio}} \times 100$$

3.1.2 Densidad Telefónica en Servicio:

$$\text{Densidad_Telefónica_en_Servicio} = \frac{\text{Número_Total_de_Líneas_en_Servicio}}{\text{Población_de_la_Región_Atendida}}$$

3.1.3 Densidad de Teléfonos Públicos:

$$\text{Densidad de Teléfonos Públicos} = \frac{\text{Número_Líneas_de_Teléfonos_Públicos_en_Servicio}}{\text{Población_de_la_Región_Atendida}}$$

3.1.4 Grado de Servicio. Considerando que la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT, recomendación UIT-T E.600, se acoge su definición y futuras modificaciones.

3.1.5 Nivel de Satisfacción del Usuario. Ver anexo 2H.

3.1.6 Tasa de Completación de Llamadas Nacionales o Internacionales: Función de calidad aplicada respecto al total de tomas del servicio nacional o internacional.

3.2 ADMINISTRATIVOS

3.1.2 Densidad telefónica en servicio:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.1.3 Densidad de teléfonos públicos:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.1.4 <El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT, desarrolló el concepto del Grado De Servicio definición y futuras modificaciones.

3.1.5 Nivel de satisfacción del usuario. Ver anexo 2H.

3.1.6 Tasa de completación de llamadas nacionales o internacionales: Función de calidad aplicada respecto al total de tomas del servicio nacional o internacional.

3.2 Administrativos:

3.2.1 Tiempo medio de reparación de daños:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.2.2 Tiempo medio de instalación nuevas líneas:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.2.3 Calidad de la facturación: Se calcula a partir de la relación entre el número de reclamos recibidos. Este indicador debe ser reportado discriminando por los diferentes servicios.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.2.4 Número de líneas por cada empleado:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

Empleados totales: Es el número de empleados vinculados directa o indirectamente con la empresa.

3.2.5 Líneas en servicio sobre líneas totales: Este indicador mide la sobreinstalación de líneas de servicio.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3 Financieros:

3.3.1 Período de cobro (días): Expresa los días que se tarda la empresa en recuperar dicha cartera.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.2 Razón corriente:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.3 Prueba ácida: (referirse al numeral 1.4 del presente anexo).

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.4 Margen EBITDA: Expresa la caja generada por operación por cada peso de ingresos operaci

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

Ver definición de EBITDA en el párrafo del artículo 10.7.1.2 de la presente resolución.

3.3.5 ROIC - Retorno sobre capital invertido: Este indicador relaciona la rentabilidad de los activ (deuda financiera y patrimonio). El término Capital en este indicador representa los bienes de cap financiera y patrimonio en el denominador de la ecuación, se toman del año anterior al año analiz Operacionales antes de Intereses e Impuestos ó EBIT por su sigla en inglés.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

La cifra que arroje el indicador ROIC debe dividirse por la inflación del año así:

3.3.6 Rotación de activos: Indica el nivel de ingresos con respecto a los activos de la empresa.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.7 Deuda: Indica la relación entre pasivos de la empresa en relación con sus activos.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.8 Ingresos por empleado:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.9 Capacidad de pago de servicio de deuda (referirse al numeral 1.7 del presente anexo):

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.10 Capacidad de pago de intereses:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.11 Rentabilidad patrimonial antes de ajustes por inflación: Este indicador relaciona la utilidad utilidad que se está obteniendo por cada cien pesos de patrimonio. Este indicador se debe dividir para hallar la rentabilidad descontada la inflación.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.12 Rentabilidad patrimonial: relaciona la utilidad neta final con el Patrimonio. Este indicador Consumidor (IPC) para hallar la rentabilidad descontada por inflación.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.13 Rotación de activos operacionales: se debe utilizar el saldo de propiedad, planta y equipo r

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.14 Grado de inversión: Se deben tomar

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.15 Depreciación y amortización sobre Ingresos:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.16 Depreciación / activos operacionales netos:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.17 Endeudamiento a largo plazo:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.18 Endeudamiento externo total:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.19 Endeudamiento externo de corto plazo:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.20 Endeudamiento externo de largo plazo:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.21 Concentración de la deuda en el corto plazo:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.22 Participación de la deuda con los trabajadores dentro de los pasivos:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.23 Margen neto:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

3.3.24 Rendimiento de los activos: se debe tomar en el denominador el total de activos del año an

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

Nota: Se deben tomar los activos totales a diciembre del año anterior al año analizado.

ANEXO 2C. PROCESO DE CALCULO PARA LA EVALUACION DE CADA INDICADOR.

<Anexo 2C derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008>

Notas de Vigencia

- Anexo 2C derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Of
- Anexo modificado por el artículo 6 de la Resolución 1039 de 2004, publicada en el Diario Ofici

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1039 de 2004:

ANEXO 2C. <Consultar el texto en PDF en Anexos Resolución 1039 de 2004>

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

ANEXO 2C. <Cuadro no incluido. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'. Resolu

ANEXO 2D.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN, TI
LÍNEAS.

<Anexo 2D derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008>

Notas de Vigencia

- Anexo 2D derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Of

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ANEXO 2D. 1. Definición tiempo medio de instalación de nuevas líneas

Es el tiempo promedio en días calendario que utiliza la empresa para instalar correctamente y por telefónica a un suscriptor, menos los tiempos atribuibles al usuari o.

2. Objetivos del indicador

2.1 Objetivo general

Impulsar el mejoramiento de la gestión en la instalación de nuevas líneas telefónicas.

2.2 Objetivos específicos

- a) Establecer el número de instalaciones realizadas en el período de medición;
- b) Obtener información sobre la gestión en la atención de solicitudes de instalación de una línea t
- c) Establecer el tiempo máximo y mínimo de respuesta a una solicitud de instalación de una línea
- d) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender instalación de líneas telefónicas en
- e) Fomentar el mejoramiento en la gestión de atención al usuario.

3. Parámetros del Indicador

3.1 Fórmula

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

donde:

i = número de cada instalación efectuada dentro del período de medición

N = número total de instalaciones efectuadas dentro del período de medición

Nueva Línea = Para los efectos del presente manual se entenderá por nueva línea, aquella línea te
aquellas que son reasignadas (no se incluyen los traspasos, cesiones o traslados).

4. Procedimiento de cálculo

Este manual de procedimiento deberá ser aplicado por todos los operadores de TPBCL y TPBCLL
territorio de la República de Colombia.

Las líneas en servicio enlazan el equipo terminal del abonado con la red pública conmutada con u
central telefónica, es decir, las extensiones o derivaciones no se cuentan como parte de las líneas

Todos los operadores de TPBCL y TPBCLL deberán asignar un código de atención a la solicitud
registro en donde se especifique las fechas de solicitud inicial y de instalación, o de negativa de la

Los operadores podrán aceptar o rechazar solicitudes de instalación de líneas de acuerdo con su d
especiales descritas a continuación o por causas excepcionales definidas por el operador (las cual
Servicios Públicos Domiciliarios en el informe anual de resultados del indicador). Las causas esp

i) Barrios no legalizados.

ii) Direcciones inexistentes.

iii) Inmuebles sellados por autoridad competente.

iv) Suscriptores no localizables.

v) Inmuebles donde no se permiten instalaciones.

La definición de las causales para descontar el tiempo atribuible al usuario está a disposición del
conozcan.

Después de recibida la solicitud de instalación, el operador tendrá noventa (90) días para la instal
administrativo o negativa por parte del operador, si no media recurso alguno, la solicitud podrá re

El operador establecerá un tiempo de gracia no superior a dos (2) meses antes de anular aquellas
pero que no han sido instaladas por causas atribuibles al usuario, estas causas y el tiempo deben s

Los operadores podrán eliminar de sus bases de datos las solicitudes de instalación de nuevas líne
numeral, que hayan sido recibidas antes del 1o. de enero de 2001, siempre y cuando se le notifiq

4.1 Cálculo numérico del indicador:

a) Cálculo del número total de líneas instaladas en el período;

b) Cálculo del 'tiempo de instalación' para cada solicitud atendida, como la resta entre la fecha de
menos los días que son responsabilidad del usuario. Esta operación se realizará en días y fracción

c) Cálculo de la sumatoria del 'tiempo de instalación' para todas las solicitudes atendidas y satisf

d) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1 de este anexo. El cálculo se d

todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, deberá ser un real positivo aproximado por ex manejará un decimal.

ANEXO 2E. MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DEL INDICADOR DE C DE DAÑOS.

<Anexo 2F derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008>

Notas de Vigencia

- Anexo 2F derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Of
Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ANEXO 2F. 1. DEFINICION TIEMPO MEDIO DE REPARACION DE DAÑOS

Es el tiempo promedio en días calendario que utiliza la empresa para solucionar una falla en el se

2. OBJETIVOS DEL INDICADOR

2.1 Objetivo General

Medir la gestión de las áreas de reparación, mantenimiento y atención al usuario.

2.2 Objetivos Específicos

- a) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender reparaciones en su red;
- b) Obtener información sobre la atención de fallas del servicio telefónico, reportadas por los usua
- c) Disminuir el tiempo de atención de reclamos.

3. PARAMETROS DEL INDICADOR

3.1 Fórmula

$$\text{Tiempo_Medio_de_Reparación_de_Daños} = \frac{\sum_{i=1}^N \text{Tiempo_para_reparar_el_daño}_i}{\text{Número_de_reparaciones}}$$

donde:

i = número de cada reparación efectuada dentro del período de medición.

N = número total de reparaciones efectuadas de ntro del período de medición.

4. PROCEDIMIENTO DE CALCULO

Este manual de procedimiento deberá ser aplicado por todos los operadores de TPBCL y TPBCLl territorio de la República de Colombia.

Todos los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán asignar un código de atención a la solicitud

registro en donde se especifique las fechas de solicitud inicial y de reparación.

No se deberán contabilizar los reclamos que tengan fundamento en: a) suspensión por falta de pago suspendido por investigaciones especiales (posibilidad de fraude) u otras de igual naturaleza.

Cuando un usuario reporte el mismo daño varias veces, será contabilizado como uno sólo, siempre que se realicen mientras no se haya reparado. De cualquier otra forma se contabilizará cada reclamación. Los registros de reclamos que no hayan sido solucionados, estos serán imputables al operador hasta que sean reparados.

Para reducir los reclamos por daños internos a la propiedad de los usuarios, los operadores deberán informar a los usuarios sobre las posibles causas de daños más frecuentes, tales como, la capacidad de las líneas y sus efectos, b) ofrecerle a los usuarios una lista de empresas que pueden arreglar los problemas.

4.1. Cálculo Numérico del Indicador:

Para obtener el valor del indicador se deberán realizar los siguientes pasos:

- a) Cálculo del número de daños solucionados durante el período;
- b) Cálculo del 'tiempo de reparación' para cada daño atendido y solucionado, como la resta en días entre la fecha de reclamo y la fecha de presentación del mismo;
- c) Restar los días que son responsabilidad del usuario;
- d) Cálculo de la sumatoria del 'tiempo de reparación' para todas las reclamaciones atendidas y solucionadas;
- e) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. El cálculo se deberá realizar con la medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, debe ser un real positivo aproximado por exceso y manejará un decimal.

ANEXO 2F. MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DEL INDICADOR DE CALIDAD DE LAS LINEAS EN SERVICIO.

<Anexo 2F derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008>

Notas de Vigencia

- Anexo 2F derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ANEXO 2F. 1. DEFINICION NUMERO DE DAÑOS POR CADA CIENT LINEAS EN SERVICIO

Es el número total de daños presentados en el año que afectan la prestación del servicio respecto al servicio el operador.

2. OBJETIVOS DEL INDICADOR

2.1 Objetivo General

Medir la gestión de las áreas de reparación, mantenimiento y atención al usuario.

2.2 Objetivos Específicos

- a) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender reparaciones en su red;
- b) Obtener información sobre las fallas del servicio telefónico reportadas por los usuarios y en general;
- c) Disminuir los reclamos de los usuarios por falta de información sobre los servicios;
- d) Obtener información sobre la calidad de la red.

3. PARAMETROS DEL INDICADOR

3.1 Fórmula

$$\text{Número_Daños_por_100_Lineas_en_Servicio} = \frac{\text{Número_de_daños_en_prestación_del_servicio}}{\text{Lineas_en_servicio_totales}} \times 100$$

4. PROCEDIMIENTO DE CALCULO

Para la aplicación de este procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el numeral 4 del Anexo 2G.

Este indicador no da información sobre la frecuencia de daños, sino sobre el total de daños ocurridos en las líneas telefónicas al final del período de medición.

4.1. Cálculo numérico del indicador:

- a) Cálculo del total de daños reportados durante el período;
- b) Estimación del total de líneas en servicio al final del período de medición;
- c) Cálculo del indicador de acuerdo con la formula del numeral 3.1. El cálculo se deberá realizar al final del período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, debe ser un real positivo aproximado por exceso y manejará un decimal.

ANEXO 2G.

PROCEDIMIENTO DE MEDICION, VALORES MINIMOS Y MAXIMOS PARA LOS INDICADORES

<Anexo modificado por el artículo 16 de Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero d legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Ponderación de los indicadores utilizados en el Factor de Calidad (Q)

Para el cálculo del factor de calidad Q, a partir del 1o de enero de 2006 se utilizarán los ponderador

Indicador de Calidad Ponderación (Pk)

Nivel de satisfacción del usuario 40.0

Tiempo medio de reparación de daños 20.0

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas 10.0

Número de daños por cada 100 líneas en servicio 30.0

TOTAL 100

2. Valores máximos y mínimos para los indicadores utilizados en el Factor de Calidad (Q)

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los partir del 1o de enero de 2006.

Indicadores de tendencia positiva Min Max

Nivel de Satisfacción del Usuario, NSU 76 80

Indicadores de tendencia negativa Min Max

Tiempo Medio de Reparación de Daños,

TMRD 1 día 2 días

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas,

TMINL 10 días 15 días

Número de Daños por cada 100 Líneas en

Servicio, NDCLS 23 33

Notas de Vigencia

- Anexo modificado por el artículo 16 de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial del 1o. de enero de 2006.
- Anexo modificado por el artículo 1 de la Resolución 995 de 2004, publicada en el Diario Oficial
- El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 20 de octubre de 2003.
- Anexo modificado por el artículo 1 de la Resolución 667 de 2003, publicada en el Diario Oficial
- Anexo modificado por el artículo 3 de la Resolución 580 de 2002, publicada Diario Oficial No.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 995 de 2004:

ANEXO 2G. <Ver texto original del artículo 1 de la Resolución 995 de 2004>

Anexo modificado por la Resolución 667 de 2003:

ANEXO 2G

1. Ponderación de los indicadores utilizados en el factor de ajuste por calidad (Q)

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la disposición aplica para el numeral 6.2 del Anexo 2A de la Resolución [087](#) de 1997, actualizada por

<El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2004>

Indicador de Calidad Ponderación

(Pk)

Nivel de Satisfacción del Usuario 25.0

Tiempo Medio de Reparación de Daños 25.0

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 25.0

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 25.0

~~Grado de Servicio 0.0~~

Total 100

De acuerdo con la anterior tabla, el indicador Grado de Servicio - GDS no se tendrá en cuenta para

2. Valores máximos y mínimos para los indicadores utilizados en el factor de ajuste por calidad (Q)

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores en el año 2004.

Valor Valor

mínimo máximo

Indicadores de tendencia positiva

Nivel de Satisfacción del Usuario 75 82

Indicadores de tendencia negativa

Tiempo Medio de Reparación de Daños 0,6 días 2 días

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 2 días 40 días

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 19 37

Anexo modificado por la Resolución 580 de 2002

1. PONDERACION DE LOS INDICADORES UTILIZADOS EN EL FACTOR DE AJUSTE PC

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la disposición aplica para el numeral 6.2 del Anexo 2A de la Resolución [087](#) de 1997, actualizada por

Indicador de Calidad Ponderación (Pk)

Nivel de Satisfacción del Usuario 25.0

Tiempo Medio de Reparación de Daños 25.0

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 25.0

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 25.0

Grado de Servicio 0.0

Total 100

De acuerdo con la anterior tabla, el indicador Grado de Servicio, GDS no se tendrá en cuenta para

2. VALORES MAXIMOS Y MINIMOS PARA LOS INDICADORES UTILIZADOS EN EL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q) EL AÑO 2003.

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores en el año 2003.

Valor Valor

mínimo máximo

Indicadores de tendencia positiva

Nivel de Satisfacción del Usuario 74 81

Indicadores de tendencia negativa

Tiempo Medio de Reparación de Daños 0,6 días 2 días

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 2 días 63 días

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 18,67 38,82

Texto original de la Resolución 575 de 2002 (Compiladora de la Resolución 87 de 1997):

ANEXO 2.

1. Ponderación de los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q).

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la disposición aplica para el numeral 6.2 del Anexo 2A de la Resolución [087](#) de 1997, actualizada por

Indicador de Calidad Ponderación

(Pk)

Nivel de Satisfacción del Usuario 25.0

Tiempo Medio de Reparación de Daños 25.0

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 25.0

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 25.0

Grado de Servicio 0.0

TOTAL 100

2. Valores Máximos y Mínimos para los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores en el año 2002.

Valor mínimo Valor máximo

Indicadores de tendencia positiva

Nivel de satisfacción del usuario 68.4 75.7

Indicadores de tendencia negativa

Tiempo medio de reparación de daños 0.67 días 3.33 días

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas 3.0 días 81.18 días

Número de daños por cada 100 líneas en servicio 18.67 38.82

3. Cálculo de los Indicadores para el año 2001

Debido a que en el año 2001, se realizará la medición de los indicadores con los manuales adoptados, el valor del indicador Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio para poder establecer el coeficiente de normalización de los valores, el valor del indicador se deberá multiplicar por 1,33.

ANEXO 2H.

METODOLOGIA DE MEDICION DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO

<Anexo 2H derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008>

Notas de Vigencia

- Anexo 2H derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 45.1
- Anexo 2H modificado por el artículo 1 de la Resolución 1361 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.1
- Aclarado por el artículo 1 de la Resolución 636 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.1

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1361 de 2005:

ANEXO 2H. <Ver Resolución 1361 de 2005>

Texto aclarado por la Resolución 636 de 2003

Ver Resolución 636 de 2003

ANEXO 2H

ARTÍCULO 1

ARTÍCULO 2

ARTÍCULO 3

ARTÍCULO 4

ARTÍCULO 5

ARTÍCULO 6

ARTÍCULO 7

ARTÍCULO 8

ARTÍCULO 9

APENDICE 1

APENDICE 2

APENDICE 3

APENDICE 4

Texto original de la Resolución 575 de 2002 (compilación de la Resolución 87):

ANEXO 2H. APENDICE 1.

DEFINICION DE LA MUESTRA.

1. NUMERO TOTAL DE ENTREVISTAS PERSONALES. (N)

Para la medición realizada en los meses de octubre y noviembre del año 2001, de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 100 de 1993, el número total de entrevistas personales a realizar se define de acuerdo con el número de líneas residenciales de TPBCL y TPBCLE del país teniendo en cuenta la tabla que se muestra a continuación:

Número de Líneas Residenciales Número mínimo de entrevistas en servicio a diciembre 31 persona

Número de líneas residenciales Número mínimo de entrevistas

en servicio a diciembre 31 personales a realizar

del año anterior a la medición

Más de 500.001 1.200

De 50.001 hasta 500.000 900

De 20.001 hasta 50.000 600

Menos de 20.000 400

Basados en los resultados futuros de este estudio, y las experiencias y sugerencias de los operadores investigadoras de mercados que hayan realizado encuestas para este indicador, se buscará optimizar las necesidades del mercado.

No se podrá eliminar para el cálculo del indicador, ninguna de las encuestas realizadas; en caso de que se publique la información del nombre del operador, de la firma encuestadora y del auditor externo que realizó la información será sancionada por la SSPD según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

2. Distribución del número total de entrevistas

El número total de entrevistas (n) se debe repartir entre estratos socioeconómicos y el sector industrial-comercial. En el sector industrial-comercial (categoría siete - 7) no se deben contabilizar líneas en servicio debido a que este tipo de usuario normalmente tiene mayor cantidad de líneas en servicio que un usuario residencial.

$$n = \sum_{h=1}^H n_h$$

$$n_h = \frac{N_h}{N} \times n$$

N

Donde $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$, asignados como categorías de la siguiente manera,

– 1 al 6, son las categorías correspondientes a los estratos 1 al 6 respectivamente

– 7 es la categoría correspondiente al sector industrial-comercial.

n_h = Número de entrevistas en la categoría h. Este resultado deberá redondearse al entero más cercano.

n = Número total de entrevistas.

N_h = Número de líneas en servicio para la categoría h. En la categoría 7 se deberá contabilizar el número de líneas en servicio de los usuarios que no sean de tipo residencial.

N = Número total de líneas en servicio de todas las categorías, teniendo en cuenta que para la categoría 7 se deberá contabilizar el número de líneas en servicio de los usuarios que no sean de tipo residencial.

Después de realizada la distribución por categoría, deberá hacerse un ajuste a la misma para que se asegure que la muestra estadística sea representativa para la categoría.

Este ajuste deberá realizarse siempre y cuando el operador tenga más de catorce (14) líneas en servicio en esa categoría, si dicho número de líneas en servicio es menor, deberá realizarse la entrevista a todos los usuarios de esa categoría. Los resultados de las entrevistas deben registrarse en el formato de resultados NSU, numeral 3, Apéndice 4 del presente anexo. Para el ejemplo se utilizará un operador ficticio.

Ejemplo. Distribución número total de entrevistas para un operador ficticio

Categoría	No. de líneas en servicio	Proporción	No. de encuestas calculado	No. de encuestas asignado
-----------	---------------------------	------------	----------------------------	---------------------------

en servicio calculado ajustado

Estrato 1	600	2.17%	13.04	14
-----------	-----	-------	-------	----

Estrato 2	3.500	12.68%	76.06	76
Estrato 3	9.500	34.41%	206.46	206
Estrato 4	10.000	36.22%	217.33	217
Estrato 5	3.000	10.87%	65.20	65
Estrato 6	1.000	3.62%	21.73	22
Industrial/				
Comercial 8 (empresas)	0.03%	0.17	(*)	8
TOTAL	27.608	100%	600	608 (**)

(*) Para este caso el número de encuestas no puede ser catorce (14), porque el número de empresas comerciales es menor.

(**) Este valor es el número total de encuestas ajustado.

Para que una encuesta sea considerada como válida, la persona a entrevistar debe haberse escogido de acuerdo al numeral 3 de este apéndice. Adicionalmente, el encuestador deberá realizar la totalidad de la encuesta telefónica con el operador de telefonía al que se le está realizando el estudio. En todo caso el mínimo debe ser inferior al total de encuestas ajustado, tal como se explicó con ayuda de la tabla anterior.

3. Selección de las personas que forman parte de la muestra

Las personas que integran la muestra, deberán ser seleccionadas del listado oficial de la empresa o de las personas responsables del manejo del servicio telefónico. Para el sector industrial – comercial, se seleccionará al responsable del manejo del servicio telefónico, es decir, a la persona encargada de los canales de atención al cliente de los aspectos evaluados en la encuesta, tales como solicitud de nuevos servicios de telefonía local.

Los operadores deben almacenar la base de datos de los usuarios y/o empresas encuestadas, indicando su dirección y ubicación (municipio y departamento); esta base de datos no debe ser entregada, pero puede ser revisada por la SSPD. La falsedad en las encuestas será sancionada por esta última según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

4. TIPO DE ENTREVISTAS Y SU MONITOREO

Las entrevistas a realizar deben ser de tipo personal, sin embargo, si el sitio en donde se encuentra la empresa es aleatoriamente para realizar la encuesta, es de difícil acceso, por condiciones geográficas o problemas de acceso, se podrá hacerles la encuesta de tipo telefónico, en cuyo caso se debe adicionar a la base de datos descrita anteriormente para realizar la entrevista telefónica.

La explicación de los motivos para realizar cada entrevista telefónica debe realizarse por separado y puede ser requerida por los auditores externos/internos o la SSPD, La falsedad en estos motivos será sancionada por esta última según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

Si la entrevista es de tipo telefónico, se hace necesario modificar el enunciado de las preguntas que contengan la mención de '(pasar tarjeta Nx)' y agregando la instrucción de leer todas las opciones de la escala de valoración. Por ejemplo, el enunciado de la pregunta 5 quedaría así:

'¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la última llamada a la empresa que se está evaluando)? (Encuestador: Lea cada aspecto y a continuación repita las opciones: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo)'.
(*)

De igual forma, la entrevista telefónica requiere que la firma encuestadora cuente con supervisores realizadas por los encuestadores y determinar la adecuada aplicación de la entrevista. Los supervisores entrevistadores durante todo el tiempo de recolección de la información, vigilando entre otros ele

- Conducción apropiada (nombre del entrevistador, nombre de la compañía, tipo de servicio al qu
- Buen tono de voz
- Lectura literal de la encuesta
- Escalas de calificación aplicadas correctamente
- Utilización de respuestas preparadas cuando sea necesario
- Cansancio del encuestado/entrevistador

Si el supervisor determina que el entrevistador no está siguiendo en forma apropiada las normas c reciba nuevamente un entrenamiento adecuado y/o práctica suficiente antes de regresar a realizar

APENDICE 2.

1. GENERALIDADES

El operador tendrá la posibilidad de emplear los nombres comerciales utilizados publ icitariamente suplementarios' (numeral 3 de la encuesta). Para el reporte deberá utilizar los nombres originales, encuesta. No podrá cambiarse ninguna otra de las preguntas de la encuesta.

Después de verificar que el entrevistado tiene servicio con la empresa en evaluación, deberá expli la misma aplica únicamente para los servicios de telefonía local y que de ninguna forma busca rev distancia nacional o internacional, telefonía celular o Internet.

Los operadores podrán adicionar a la presente encuesta, otras preguntas de acuerdo a sus necesida reportarse, siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones:

- Solo pueden presentarse a los encuestados después de haber terminado las preguntas obligatoria
- No deben inducir las respuestas de los encuestados.
- No se debe modificar el flujo normal de las preguntas que contiene este Apéndice.
- Se debe tener en cuenta el tiempo total de la encuesta, para evitar cansancio en los entrevistados

Los resultados de las preguntas abiertas² deben ser adicionados al reporte en los formatos del Ap numérico deberá entregarse el promedio de las respuestas del mismo y su desviación estándar; si atributos con mayor ocurrencia y su proporción, los demás atributos se tomarán como 'Otros'. Par ejemplo:

No. pregunta 19

Atributo Respuesta a 'Otro.Cuál?'

Tipo Texto

Orden Atributo Proporción

1o. Reclamo mayor ocurrencia 32%

2o. Siguiente reclamo de mayor ocurrencia 23%

3o. Siguiente reclamo de mayor ocurrencia 20%

4o. Siguiente reclamo de mayor ocurrencia 17%

5o. Otros 8%

No. pregunta 20

Atributo Respuesta a '(días)'

Tipo Numérico

Promedio 20 días

Desviación 4,5 días

2. Instrumento de medición

<Cuadros y formularios no incluidos. Consultar archivo en PDF en la carpeta de 'ANEXOS'>

APENDICE 3.

OBTENCION DEL INDICADOR NUMERICO 1. CALCULO DEL INDICADOR NIVEL DE S. TPBCLE.

1. Cálculo del indicador nivel de satisfacción del usuario de TPBCL y TPBCLE

Para el desarrollo de las fórmulas se definen las siguientes variables,

x Cada una de las preguntas dentro de la encuesta, donde $x \in \{1, 2, 3, \dots, 49\}$.

H Categoría, donde $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$, asignados como categorías de la siguiente manera: a) estratos 1 al 6 respectivamente, b) 7 es la categoría correspondiente al sector industrial-comercial

nh Número de entrevistas en la categoría h.

n Número total de entrevistas.

Nh Número de líneas en servicio para la categoría h.

N Total de líneas en servicio, incluyendo de la categoría 1 a la 7.

wh Relación entre el número de entrevistas en la categoría h respecto al total de entrevistas (nh/n)

Wh Relación entre el número de líneas en servicio para la categoría h respecto al total de líneas en

Px Ponderador de cada pregunta de acuerdo al numeral 2 'Tabla de Ponderadores', de este Apéndice

Ix Calificación entre 0 y 100, dada por el usuario a la pregunta x. El valor numérico estará asociado a la Selección número 1 del Apéndice 2 de este anexo.

Cx Promedio de calificación para la pregunta x.

NSU_{hi} NSU para el usuario i dentro de la categoría h, donde $i \in \{1, 2, 3, \dots, n_h\}$.

NSU_h NSU promedio para la categoría h.

NSU NSU total.

Sh Desviación estándar para la categoría h.

Para el cálculo del Indicador del Nivel de Satisfacción del Usuario, se deben seguir los siguientes

1.1 Determinar para cada una de las preguntas del cuestionario, el número de respuestas en cada v

R_{5x} = Número de respuestas con escala 5 en la pregunta x

R_{4x} = Número de respuestas con escala 4 en la pregunta x

R_{3x} = Número de respuestas con escala 3 en la pregunta x

R_{2x} = Número de respuestas con escala 2 en la pregunta x

R_{1x} = Número de respuestas con escala 1 en la pregunta x

Para los cálculos no se tienen en cuenta las respuestas de 'no opina o no sabe / no responde'.

1.2 Obtener el número total de respuestas (R_x) para cada pregunta, así:

$R_x = R_{1x} + R_{2x} + R_{3x} + R_{4x} + R_{5x}$

1.3 Obtener para cada pregunta el promedio de calificación C_x, así:

$R_{5x} \cdot 100 + R_{4x} \cdot 75 + R_{3x} \cdot 50 + R_{2x} \cdot 25 + R_{1x} \cdot 0$

$C_x = \frac{\dots}{R_x}$

R_x

1.4 Calcular el NSU para cada usuario de la siguiente forma:

$$NSU_{hi} = \frac{\sum_{x=1}^{32} I_{ix} \cdot P_x}{100 - \delta_5^I P_5 - \delta_7^I P_7 - \delta_{11}^I P_{11} - \delta_{21}^I P_{21}}$$

Donde d_{ix} toma el valor de 0 si el encuestado i tiene la oportunidad de responder la pregunta x, y el valor de 0 no se resta la ponderación correspondiente; esta situación se presenta en los siguientes

Cuando el encuestado contesta 'SI' en la pregunta 4, d_{i5} toma el valor de 0

Cuando el encuestado contesta 'SI' en la pregunta 6, d_{i7} toma el valor de 0

Cuando el encuestado contesta 'SI' en la pregunta 8 y contesta en la pregunta 10 el número de días toma el valor de 0

Cuando el encuestado contesta 'NO' en la pregunta 17 o contesta en la pregunta 20 el número de días toma el valor de 0

– Si el usuario no cuenta con alguno de los servicios suplementarios, y por tanto no lo puede calificar, se le asigna el promedio de los usuarios que sí respondieron, es decir:

$I_{3w} = C_{3w}$, donde $w \in \{A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, L\}$, y se aplica únicamente para los servicios

– Si el usuario respondió 'NO' a la pregunta 12 de la encuesta, se le debe asignar una calificación explícita a continuación:

Si la respuesta a la pregunta 13 es 'NO', se califica con el mayor puntaje, es decir: $I_{15A} = 100$, $I_{15B} = 100$, $I_{15C} = 100$ e $I_{15D} = 100$.

Si la respuesta a la pregunta 13 es 'NS/NR', se califica con el promedio de los usuarios que sí respondieron, es decir: $I_{15A} = C_{15A}$, $I_{15B} = C_{15B}$, $I_{15C} = C_{15C}$ e $I_{15D} = C_{15D}$.

Si la respuesta a la pregunta 13 es 'SI', se califica con el menor puntaje, es decir: $I_{15A} = 0$, $I_{15B} = 0$, $I_{15C} = 0$ e $I_{15D} = 0$.

– Si el usuario respondió 'NO' a la pregunta 17 de la encuesta, se le debe asignar una calificación explícita a continuación:

Si la respuesta a la pregunta 18 es 'NO', se califica con el mayor puntaje, es decir: $I_{21A} = 100$, $I_{21B} = 100$, $I_{21C} = 100$ e $I_{21D} = 100$.

Si la respuesta a la pregunta 18 es 'NS/NR', se califica con el promedio de los usuarios que sí respondieron, es decir: $I_{21A} = C_{21A}$, $I_{21B} = C_{21B}$, $I_{21C} = C_{21C}$ e $I_{21D} = C_{21D}$.

Si la respuesta a la pregunta 18 es 'SI', se califica con el menor puntaje, es decir:

$I_{21A} = 0$, $I_{21B} = 0$, $I_{21C} = 0$ e $I_{21D} = 0$

1.5 Calcular NSU por categoría:

$$NSU_h = \frac{\sum_{i=1}^{n_h} NSU_{hi}}{n_h}$$

1.6 Calcular la desviación estándar para cada categoría:

$$S_h^2 = \frac{\sum_{i=1}^{n_h} (NSU_{hi} - NSU_h)^2}{n_h - 1}$$

1.7 Calcular el NSU total:

$$NSU = \sum_{h=1}^7 NSU_h * W_h$$

2. TABLA DE PONDERADORES

1. EL SERVICIO TELEFONICO LOCAL 55

1.1. EL SERVICIO BASICO 32

Disponibilidad del servicio 5

1 A El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina 5

	Efectividad de la llamada	7
1 C	La correspondencia entre el No marcado y el No del que contestan	7
	Calidad de la comunicación	20
1 B	La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca	4
1 D	Los cortes o caídas de sus llamadas	4
1 E	La interferencia de otra llamada en su conversación	4
1 F	Los ruidos en la línea	3
1 G	Los daños en la línea por lluvia	5
1.2	LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS	10
3 A	Código de bloqueo o bloqueo secreto	2
3 B	Llamada en espera	3
3 C	Contestador automático	2
3 D	Conferencia tripartita/ comunicación en 3 vías	0.4
3 E	Transferencia de llamadas	0.4
3 F	Marcación abreviada	0.4
3 G	Identificador de llamadas	0.6
3 H	Conexión o comunicación sin marcar	0.4
3 I	Favor no interrumpir/ abonado ausente	0.4
3 J	Despertador automático/ agenda	0.4
1.3	LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS	13
1 H	El valor o costo de las llamadas locales	9
3 L	Costo mensual de los servicios suplementarios	2
11 E	El valor o costo del servicio requerido	2
2.	ATENCION AL USUARIO	20
2.1	LINEA DE ATENCION TELEFONICA AL USUARIO	9
5 A	Horarios de atención	1.8
5 B	Facilidad para comunicarse	1.8
5 C	Amabilidad en la atención	1.8

5 D	Conocimientos del personal sobre todo lo relacionado con el servicio que usted ha rec	
5 E	Orientación sobre los procedimientos a seguir	1.8
2.2	OFICINAS DE ATENCION AL CLIENTE	7
7 A	Horarios de atención	0.8
7 B	Ubicación de las oficinas en la ciudad	0.8
7 C	Comodidad de las oficinas	0.8
7 D	Rapidez en la atención	0.8
7 E	Amabilidad en la atención	0.8
7 F	Honestidad de los funcionarios que lo atendieron	0.8
7 G	Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio requerido	0.8
7 H	Orientación sobre los procedimientos a seguir	0.7
7 I	Coordinación de los procedimientos para que no se tenga que pasar de un funcionario ;	
2.3	CONDICIONES DE PAGO	4
22 A	Variedad de opciones de forma de pago	2
22 B	Variedad de opciones de puntos o sitios de pago	2
3	PROCESOS ASOCIADOS	25
3.1	Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos	5
11 A	El tiempo utilizado en suministrar el último servicio	1,5
11 B	El cumplimiento del tiempo promedio	1,1
11 C	La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido	1,1
11 D	Información sobre el estado de su solicitud	1,3
3.2	DAÑOS Y SOLUCIONES DE REPARACION	6
15 A	El tiempo utilizado en la reparación del daño	2,3
15 B	El cumplimiento del tiempo de reparación promedio	1,1
15 C	La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo	1,1
15 D	Información sobre el estado de su solicitud	1,5
3.3	FACTURACION	7
16 A	Facilidad para entender lo facturado por servicio local	2
16 B	Grado de detalle de lo facturado por el servicio local	2

16 C Exactitud de los cobros por el servicio local 2

16 D Entrega a tiempo de la factura del servicio local 1

3.4 RECLAMOS POR FACTURACION 7

21 A El tiempo utilizado en la solución del reclamo 2,3

21 B El cumplimiento del tiempo promedio para responder al reclamo 1,5

21 C La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo 1,5

21 D Información sobre el estado de su solicitud 1,7

APENDICE 4.

LA INFORMACIÓN DEBERÁ REPORTARSE POR MEDIO DE LOS FORMATOS PRESENTADOS EN FORMA IMPRESA Y DIGITALIZADA.

1. FORMATO DE PRESENTACION DE LOS DATOS

PROMEDIO DE CALIFICACION PARA CADA PREGUNTA empresa X =

$$\frac{\sum Cx}{n}$$
 n. Válidos

1 EL SERVICIO TELEFONICO LOCAL

1.1 EL SERVICIO BASICO

Disponibilidad del servicio

1 A El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina

Efectividad de la llamada

1 C La correspondencia entre el N° marcado y el N° del que contestan

Calidad de la comunicación

1 B La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca

1 D Los cortes o caídas de sus llamadas

1 E La interferencia de otra llamada en su conversación

1 F Los ruidos en la línea

1 G Los daños en la línea por lluvia

1.2 LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

3 A Código de bloqueo o bloqueo secreto

3 B Llamada en espera

3 C Contestador automático

3 D Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías

3 E Transferencia de llamadas

3 F Marcación abreviada

3 G Identificador de llamadas

3 H Conexión o comunicación sin marcar

3 I Favor no interrumpir/abonado ausente

3 J Despertar automático / agenda

1 3 LAS TARIFAS DE LOS SERVIDORES

1 H El valor o costo de las llamadas locales

3 L Costo mensual de los servicios suplementarios

11 E El valor o costo del servicio requerido

2 ATENCION AL USUARIO

2.1 LINEAS DE ATENCION TELEFONICA AL USUARIO

5 A Horarios de atención

5 B Facilidad para comunicarse

5 C Amabilidad en la atención

5 D Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado
con el servicio que usted ha requerido

5 E Orientación sobre los procedimientos a seguir

2.2 OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO

7 A Horarios de atención

7 B Ubicación de las oficinas en la ciudad

7 C Comodidad de las oficinas

7 D Rapidez en la atención

7 E Amabilidad en la atención

7 F Honestidad de los funcionarios que lo atendieron

7 G Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado
con el servicio requerido

- 7 H Orientación sobre los procedimientos a seguir
- 7 I Coordinación de los procedimientos para que no
se tenga que pasar de un funcionario a otro
- 2.3 Condiciones de pago
- 22 A Variedad de opciones de formas de pago
- 22 B Variedad de opciones de puntos o sitios de pago
- 3 Procesos asociados
- 3.1 Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos
- 11 A Tiempo utilizado en suministrar el último servicio
- 11 B El cumplimiento del tiempo prometido
- 11 C La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido
- 11 D Información sobre el estado de su solicitud
- 3.2 DAÑOS Y SOLICITUD DE REPARACION
- 15 A El tiempo utilizado en la reparación del daño
- 15 B El cumplimiento del tiempo de reparación prometido
- 15 C La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo
- 15 D Información sobre el estado de su solicitud
- 3.3 FACTURACION
- 16 A Facilidad para entender lo facturado por servicio local
- 16 B Grado de detalle de lo facturado por servicio local
- 16 C Exactitud de los cobros por servicio local
- 16 D Entrega a tiempo de la factura de servicio local
- 3.4 RECLAMOS POR FACTURACION
- 21 A El tiempo utilizado en la solución del reclamo
- 21 B El cumplimiento del tiempo prometido para responder el reclamo
- 21 C La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo
- 21 D Información sobre el estado de su solicitud .

ANEXO 3.

<Anexo derogado por el artículo [4](#) de la Resolución 1890 de 2008. Mediante el artículo [1](#) de la Resolución 1890 de 2008, se deroga el artículo 1 de la Resolución 1890 de 2008, por el cual se establece la prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, adicionando con un nuevo

- Anexo derogado por el artículo [4](#) de la Resolución 1890 de 2008, publicada en el Diario Oficial contrato de prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, en el artículo
- Anexo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1408 de 2006, publicada en el Diario Oficial

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con de la Ley 142 del 11 de julio de 1994, las resoluciones expedidas por la CRT y las normas técnicas

embargo, para mejor comprensión del contrato, a continuación se describen los términos de uso g

1. **SERVICIOS SUPLEMENTARIOS.** servicios ofrecidos por un operador de TPBCL, TPBCLE cambio de una remuneración adicional al servicio de TPBCL, TPBCLE y TMR. Entre otros, se in servicios de conferencia de tres usuarios, llamada en espera, marcación abreviada, despertador au marcar y código secreto, respecto a este último el operador de TPBCL, TPBCLE y TMR, deberá c suscriptores.

2. **SERVICIOS DE URGENCIA:** comunicaciones relacionadas con emergencias públicas como l público, policía, bomberos, defensa civil, urgencias, daños e información.

3. **CARGO FIJO:** valor mensual que se cobra al usuario, independiente del consumo, y que reflej su disposición, de manera permanente y continua, el servicio público de telecomunicaciones contr

4. **CARGO POR CONSUMO:** valor periódico, que se cobra al usuario por el consumo, determina minuto o fracción, desde el momento en que se establece la comunicación hasta su finalización. l autorizada por la autoridad competente por el número de impulsos registrados en el sistema de tas

5. **CARGO O APORTE POR CONEXION:** El pago del cargo o aporte por conexión otorga al sus servicio, al uso del número de identificación y al uso y la disposición sobre la acometida externa.

6. **CATEGORIA DEL SERVICIO:** género del servicio: TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD.

7. **CONTRATO DE SERVICIO:** convenio realizado entre el suscriptor o el usuario y la empresa, derechos y obligaciones para la empresa y el suscriptor o el usuario. En el presente contrato el sus obligaciones y para ambos el presente contrato produce los mismo efectos.

8. **EMPRESA:** Las empresas de servicios públicos son sociedades por acciones o empresas indust prestación de los servicios públicos contemplados en la Ley 142 de 1994.

9. **FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** cuenta, presentada con la información mínima estab prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás bien de prestación de servicios públicos.

10. **FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** incumplimiento por parte de la empresa en servicio, según se establece en la Ley 142 de 1994, en los reglamentos de la CRT, y en el presente

11. **LECTURA:** revisión y anotación de los datos de consumo del usuario según el número de im central telefónica.

12. **PERIODO DE FACTURACION:** lapso transcurrido entre dos facturas consecutivas del servi

13. **PETICION:** actuación del usuario o el suscriptor, por medio de la cual reclama ante la empres algún tipo de servicio.

14. **QUEJA:** medio por el cual el suscriptor o el usuario pone de manifiesto su inconformidad con forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse el servicio.

15. **RECLAMACION:** petición que hace el usuario o el suscriptor para que la empresa revise la fi

16. **RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO:** reanudación del servicio a un usuario o a un suscri de las causales vigentes.

Cualquier persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble, tend

hacerse parte de un contrato de servicios públicos,.

CLAUSULA. PARTES DEL CONTRATO:

Forman parte del presente contrato la empresa y el suscriptor o el usuario, o aquellas personas a quienes parcialmente, bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario del inmueble, el suscriptor, asumirá todas las obligaciones que se desprendan del presente contrato.

Cuando en el presente contrato se hable de partes se entienden referidos la empresa y el suscriptor.

CLAUSULA. CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:

La empresa suministrará el servicio al usuario o al suscriptor dentro de sus posibilidades técnicas, establecidas en este contrato y en las normas que expidan las autoridades competentes.

CLAUSULA. CESION DEL CONTRATO:

Este contrato podrá cederse, notificando a la otra parte, a la empresa o persona jurídica resultante previsto en la Ley 142 de 1994.

En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación de servicio u otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por el servicio.

CAPITULO II.

DE LAS ACOMETIDAS

CLAUSULA. ACCESO FISICO AL SERVICIO:

El servicio se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas que cumplan las condiciones de las Comunicaciones.

CLAUSULA. PROPIEDAD DE LAS ACOMETIDAS EXTERNAS:

Las acometidas externas serán pagadas por el suscriptor o el usuario quien adquiere la propiedad de las acometidas que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario.

CLAUSULA. CAMBIO DE UBICACION DE LAS ACOMETIDAS.

La empresa podrá ejecutar cambios en la localización de las acometidas con la autorización del suscriptor.

CLAUSULA. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LAS ACOMETIDAS:

En caso de destrucción o daño de la acometida, por causas no imputables a culpa de la empresa o del usuario, el costo de la reparación será por cuenta del suscriptor o del usuario.

CLAUSULA. GARANTIA DE ACOMETIDAS:

Las acometidas instaladas por la empresa tendrán una garantía contra defectos de fabricación, en las disposiciones especiales de la CRT, o en su defecto las normas del Código Civil sobre responsabilidad.

CAPITULO III.

UTILIZACION Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES

CLAUSULA INTEGRIDAD DE REDES:

Las partes deben asegurar y garantizar la integridad de las redes y de las acometidas.

CLAUSULA. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

La construcción y el mantenimiento de las instalaciones o acometidas internas son de exclusiva responsabilidad del usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar con la empresa o con una firma instaladora independiente, exigiendo el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables.

CLAUSULA. COLABORACION EN EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

Cuando el suscriptor, propietario o usuario lo soliciten o cuando se presenten deficiencias en el servicio de las instalaciones o acometidas internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico calificado, y a costa del suscriptor.

CAPITULO IV.

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLAUSULA. OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA:

Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, los decretos del gobierno o las reglamentos de la empresa, las siguientes:

1. Cumplir la prestación continua, ininterrumpida y confiable de un servicio de buena calidad.
2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, abusos de posición dominante y toda práctica que constituya una competencia indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos.
3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran la red y los equipos de su propiedad.
4. Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los mismos.

La empresa está en la obligación de establecer los plazos a que se hace referencia para los estratos (3) años.

5. Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte. La reinstalación será a cargo de la empresa, salvo en los casos en que se requiera el pago de un recargo por el requerido para la conexión de un nuevo suscriptor.

6. Medir el consumo, procurando que se empleen instrumentos de tecnología apropiada, o en su defecto, el promedio, de acuerdo con lo previsto en el artículo [146](#) de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea justo.

7. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la CRT puedan ser cobrados. La factura deberá emitirse dentro de los meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por el usuario, salvo en los casos en que se compruebe dolo del suscriptor.

8. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica de los consumos en las lecturas cuando el consumo del último período presente desviaciones significativas respecto al consumo cobrado en períodos anteriores.

9. Enviar las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento para el pago al usuario.

10. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido cualquiera de las obligaciones estip
11. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que contenga la información mínima facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, el valor que debe pagarse y los plazos de subsidios cuando los hubiere, el mayor valor cobrado para el Fondo de Solidaridad, los intereses los impuestos asociados al consumo y todos los demás conceptos a que esté sujeto el usuario por
12. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores o los usuarios, en relación con el serv empresa.
13. Informar, por lo menos con un (1) día de anticipación, sobre las suspensiones del servicio pro reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la empresa
14. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné de identificación contendrá, como míni cargo y la foto reciente de la persona.
15. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilizació
16. Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al suscriptor o al usuario, cuanc servicio de conformidad con lo previsto en la ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

Las obligaciones de la empresa subsisten siempre y cuando el suscriptor o el usuario conserve las prestación del servicio.

CLAUSULA. OBLIGACIONES DEL SUScriptor, PROPIETARIO O USUARIO:

Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del gobierno y las regl suscriptor, propietario y del usuario del servicio las siguientes:

1. Dar uso racional al servicio público.
2. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en el reglamento de servicio construcción de las instalaciones internas.
3. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas la ejecución de instalaciones inter modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los incumplimiento de esta disposición.
4. Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por la empresa para efec
5. Responder solidariamente, hasta por culpa leve, por cualquier anomalía fraude o adulteración c las variaciones o modificaciones que sin autorización de la empresa se hagan en relación con las c
6. Proporcionar a las instalaciones internas, y equipos en general, el mantenimiento y uso adecuac ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio contratado.
7. Informar de inmediato a la empresa sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se pr del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos reg sistema de información comercial.
8. Cumplir con el pago oportuno de los aportes por conexión y de las facturas de cobro expedidas

prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura exonera del pago. Por lo tanto, deberá solicitar un duplicado de la factura para cumplir con esta obligación.

9. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la ejecución del contrato.

10. Pagar las sanciones o multas impuestas por la empresa de conformidad con las normas expedidas por la autoridad competente.

11. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo requiera la empresa.

12. Avisar con dos (2) meses de anticipación su decisión de dar por terminado el contrato.

CLAUSULA. DERECHOS DE LAS PARTES:

Se entienden incorporados en el presente contrato los derechos de los suscriptores y de los usuarios en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991 y en las demás disposiciones concordantes y reformas, así como en los reglamentos generales que expidan la CRT, en especial las contenidas en el Decreto 1842 de 1991 y la SSPD.

CLAUSULA. OBLIGACIONES ADICIONALES DE LA EMPRESA:

La empresa deberá cumplir con todas y cada una de las siguientes obligaciones especiales:

1. Someterse a las normas del derecho común relativas a la responsabilidad contractual y a la carga de la prueba.

2. Disolver el contrato o cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, o revocar o limitar cualquier prestación de servicio al usuario, por incumplimiento comprobado de éste a las estipulaciones contractuales o por fuerza mayor.

3. Asegurar al suscriptor o al usuario todos los derechos contractuales y legales.

4. Citar al suscriptor o al usuario a todas las actuaciones que se relacionen con los derechos que tienen en virtud del contrato.

5. Garantizar igualdad de atribuciones entre el suscriptor o el usuario y la empresa en el evento de acudir al tribunal de arbitramento para la solución de una controversia.

6. Someterse, en caso de amigable composición o el tribunal de arbitramento, al domicilio del usuario para la solución de una controversia.

7. Adelantar sus actuaciones siguiendo especialmente los principios de eficiencia, economía y celeridad contemplados en la Ley 142 de 1994.

8. Modificar, de común acuerdo con el suscriptor o el usuario, las cláusulas de este contrato que impliquen tales modificaciones son necesarias para la correcta ejecución del contrato y el beneficio del suscriptor o del usuario.

9. Presumir la voluntad del suscriptor o del usuario, solo excepcionalmente y cuando así lo establezca la ley.

10. Realizar todos los actos que la ley o el contrato estime indispensables para determinar el alcance de la prestación de servicio del suscriptor o del usuario.

11. No imponer costos adicionales al servicio prestado, en el evento de terminación anticipada de este contrato.

12. Otorgar al suscriptor o al usuario la resolución del contrato, o la indemnización de perjuicios, cuando así lo requiera la ley, la CRT o la empresa.

13. No obligar al suscriptor o al usuario a celebrar o continuar con el contrato por períodos determinados.

14. Otorgar renovaciones del contrato cuando así se lo solicite el suscriptor o el usuario.

15. Autorizar la cesión del contrato cuando se identifique al cesionario.

El incumplimiento, total o parcial, de las anteriores obligaciones especiales, constituye abuso de poder de la SSPD.

CLAUSULA. ALCANCE DEL APOORTE DE CONEXION AL SERVICIO:

El pago del aporte por conexión otorga el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de línea de acometida externa. En todo caso la acometida externa será de libre disponibilidad del suscriptor y empresa de TPBCL, TPBCLE y TMR, designada por el suscriptor o el usuario para la prestación de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario los cuales no harán pagar.

El usuario o suscriptor deberá pagar el costo de aporte por conexión del servicio.

CLAUSULA. DERECHOS DE LOS USUARIOS:

Son derechos del suscriptor o del usuario, además de los establecidos en la Ley 142 de 1994, en el ámbito de competencia expedido por la CRT y en otros apartes del presente contrato, los siguientes:

1. Acceder libremente al uso de los servicios.
2. Disponer gratuitamente durante un período de seis (6) meses del servicio de información sobre cambio de domicilio.
3. Escoger libremente los servicios y el operador de los mismos.
4. Recibir los servicios en forma continua, eficiente a tarifas que se ajusten a los criterios de la Ley.
5. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de telecomunicaciones de conformidad con las tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, y el régimen de tarifas para que el usuario pueda tener certeza de la tarifa que se le aplicará. Para este efecto, las empresas deberán publicar las tarifas de comunicación.
6. Obtener en forma gratuita, desde cualquier terminal habilitado ya sea de uso público o privado,
7. Recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento.
8. Solicitar, dentro de los primeros seis (6) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el valor del derecho al servicio y uso del número. Vencido este plazo, el usuario pierde el derecho a solicitar el reembolso, dentro del término anotado anteriormente, la empresa tendrá un plazo de seis (6) meses para devolver el dinero.
9. Obtener programas de promoción y de tarifas especiales siempre y cuando no generen discriminación entre usuarios ni afecten los derechos contenidos en el régimen de competencia.

La CRT, la SSPD, las demás autoridades y las empresas de servicios públicos deben, en todo momento, velar por los intereses de los usuarios. El usuario, en cualquier momento, podrá hacer uso de tal privilegio y solicitar su cumplimiento.

10. No renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.

CLAUSULA. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:

Los operadores de TPBC sólo podrán prestar servicios de TPBC empaquetados cuando, a juicio del operador de TPBC tenga la facilidad de ofrecer un paquete substancialmente similar. Además, dicho paquete no podrá ser más caro que el servicio individual.

1. Prestar los servicios de TPBC que se empaquetan en forma desagregada a cualquier usuario que
2. Cuando los operadores ofrezcan la opción de adquirir servicios empaquetados, ello constará en ofrezca a los usuarios.
3. Prestar los servicios de TPBC que se empaquetan en forma desagregada a cualquier operador de componente de dicho paquete.
4. Respetar el principio de multiacceso del servicio de TPBCLD.
5. Ser consistente con la prueba de imputación definida en la Regulación.

CLAUSULA. LIBERTAD DE ESCOGENCIA:

La empresa no podrá limitar, condicionar o suspender la libre escogencia que tiene el usuario sobre el servicio. El usuario podrá dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de sus obligaciones con la

CLAUSULA. OBLIGACION DE INFORMACION POR CAMBIO DEL NUMERO DE IDENTIFICACION:

EL USUARIO: Con motivo del cambio del número de identificación del usuario por cambio de dirección de posibilidad de conservación del número, el operador original deberá, por un período de tres (3) meses, identificar al usuario, informar al público el cambio de número, mediante los sistemas de operadoras y/o

Al usuario moroso se le suspenderá el anterior servicio, salvo cuando haya presentado y esté en trámite sobre el valor en disputa.

Se prestará en forma gratuita durante los primeros tres (3) meses a partir del cambio de número de identificación para conservar el servicio, pagará un cargo fijo mensual. Este cargo debe ser igual para todos los usuarios.

CLAUSULA. SEPARACION DE CARGOS POR SERVICIOS EN LA FACTURACION:

Los cargos por los distintos servicios suministrados por la empresa deberán aparecer por separado en las facturas, de acuerdo a los mismos principios de divulgación vigente para los servicios de telecomunicaciones.

CLAUSULA. INVIOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES:

La empresa está en la obligación de mantener la inviolabilidad de las telecomunicaciones del usuario, sin necesidad de autorización judicial.

En el evento de que la empresa permita o tolere la violación de las telecomunicaciones del usuario, la empresa deberá: a) cesar las actividades de la empresa relacionadas con la violación; a ordenar la separación de los administradores y a imponer la máxima multa establecida, sin perjuicio de las demás acciones administrativas y judiciales que correspondan.

CLAUSULA. LIBERTAD DE TERMINALES:

Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios públicos contratados son libres de elección. El usuario sólo está obligado a utilizar equipos homologados por el Ministerio de Comunicaciones para la prestación de los servicios.

La empresa no puede exigir o inducir al usuario a la adquisición o utilización de equipos terminales de la empresa o por un tercero.

En todo caso, la empresa informará al usuario sobre los equipos terminales que se encuentran homologados.

Anexo al presente contrato de condiciones uniformes.

CLAUSULA. FUNCIONES DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. Las funciones de la CRT en materia del presente contrato, las siguientes:

1. Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos y aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia.
2. Exigir que se especifiquen los diversos componentes que definen los precios y tarifas.
3. Señalar, de acuerdo con la ley, cuando hay abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos en la protección de los derechos de los usuarios en lo en facturación, comercialización y demás asuntos de interés del usuario.

CLAUSULA. FUNCION DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS. Es función de la SSPD vigilar, sancionar y controlar el cumplimiento de este contrato, apoyar las Comités Municipales de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios', y suscribir los acuerdos de los mismos.

CAPITULO V.

SUSPENSION, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

CLAUSULA. SUSPENSION:

No procederá la suspensión por deudas del suscriptor o del usuario con terceros diferentes de la empresa, salvo en los casos siguientes:

1. Suspensión de mutuo acuerdo:

Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor o el usuario, si convienen en ello y no se ven afectados.

2. Suspensión en interés del servicio:

La empresa podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo en los casos siguientes:

2.1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, con un (1) día de anticipación a la suspensión.

2.2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

2.3. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio o distrito.

2.4. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o distrito, o por contravención de lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente del usuario.

2.5. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.

2.6. Para adoptar medidas de seguridad.

3. Suspensión por incumplimiento o violación del contrato:

La empresa procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del usuario en los casos siguientes:

3.1. Por la falta de pago por dos (2) períodos consecutivos, salvo que exista reclamación o recurso

a) La empresa, habiendo incurrido en falla del servicio, no haya procedido a hacer las reparaciones

b) La empresa entregue de manera inoportuna la factura y, habiendo solicitado el suscriptor, no se

c) La empresa no facture el servicio prestado.

3.2. Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales pertinentes.

3.3. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos propiedad de la empresa, o de los suscriptores o de los usuarios.

3.4. Por fraude a las conexiones, acometidas, o líneas.

3.5. Por impedir a los funcionarios autorizados por la empresa, debidamente identificados, la inspección

3.6. Por proporcionar, en forma permanente, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual

3.7. En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o del suscriptor

3.8. Por solicitud de autoridades judiciales competentes.

PARAGRAFO 1. Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan irreversibles tan pronto termine la causal de suspensión.

PARAGRAFO 2. Haya o no suspensión, la empresa podrá ejercer todos los demás derechos que le correspondan, incluyendo la imposición de multas, en el evento de incumplimiento del suscriptor o del usuario.

PARAGRAFO 3. Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará al usuario la información necesaria para la suspensión.

CLAUSULA. TERMINACION DEL CONTRATO DE SERVICIO:

La empresa podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una de las siguientes causas:

1. Mutuo acuerdo entre las partes.

2. Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de la empresa, hagan imposible o riesgos a la prestación del servicio.

3. La demolición del inmueble en el cual se presta el servicio.

4. Sentencia judicial.

5. Decisión unilateral de la empresa en los siguientes casos:

5.1. Suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la empresa.

5.2. No pago oportuno de seis (6) facturas consecutivas en la fecha que señale, en la factura, la empresa.

5.3. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de seis (6) meses.

- 5.4. Adulteración o falsificación de las facturas de cobro o documentos presentados como prueba
6. Solicitud del suscriptor, salvo cuando se presente oposición del usuario a quien se debe notificar consentimiento expreso y escrito del mismo. La solicitud deberá presentarse con una anticipación
7. Decisión unilateral del suscriptor cuando se presente falla en la prestación del servicio.

PARAGRAFO 1. Cuando se realice el corte del servicio, se le informará al usuario indicándole la

PARAGRAFO 2. El corte se efectúa, sin perjuicio de que la empresa inicie las acciones necesarias de la deuda.

PARAGRAFO 3. El corte definitivo del servicio implica para el suscriptor o el usuario la terminación

CLAUSULA. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para efectos

La falla en la prestación del servicio dará derecho al suscriptor o al usuario, a las reparaciones por desde el momento en que ella se presente, y en especial a la terminación unilateral del contrato. E indemnizaciones a que hubiere lugar, según lo establecido por la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:

Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o al usuario

1. La deuda, los intereses de mora, las multas definidas en este contrato y demás conceptos que se
2. Los aportes por reconexión o reinstalación, según el caso.
3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que sea necesario exigible el pago de la obligación.

CLAUSULA. MULTAS:

La empresa podrá, además de las sanciones de suspensión y corte del servicio, imponer multas al causales 2, 3, 4 y 6 consagradas en este contrato en la cláusula _____, así como en la causal 5.4 d establecen en la siguiente tabla:

Servicio Residencial Salario Mínimo Legal Diario

Estrato I 1.0

Estrato II 2.0

Estrato III 4.0

Estrato IV 6.0

Estrato V 8.0

Estrato VI 10.0

Servicio no residencial 15.0

PARAGRAFO. En caso de reincidencia, la empresa podrá imponer multas equivalentes al doble

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO DE IMPOSICION DE MULTAS:

La empresa impondrá las multas de que trata la cláusula anterior según la gravedad de la falta, el cual se impone la multa se notificará en lo posible personalmente o por edicto cuando no sea ir usuario, dentro de los diez (10) días siguientes a la decisión. El suscriptor o el usuario podrá inter apelación contra el acto mencionado, por procedimiento que se ajustará al previsto en este contr

Una vez ejecutoriado el acto y en firme la decisión, la empresa procederá a hacer el respectivo co

CAPITULO VI.

FACTURAS

CLAUSULA. CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS:

Las facturas de cobro que expida la empresa contendrán como mínimo la siguiente información:

1. RAZON SOCIAL.
2. NIT o NIG.
3. INDICACION DE QUE ES ENTIDAD VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEI
4. NOMBRE DEL SUSCRIPTOR.
5. DIRECCION DEL INMUEBLE DONDE SE PRESTA EL SERVICIO.
6. DIRECCION DONDE SE ENVIA LA CUENTA DE COBRO.
7. ESTRATO SOCIOECONOMICO Y CLASE DE SERVICIO O USO DEL INMUEBLE SEGU
8. PERIODO DE FACTURACION DEL SERVICIO.
9. CARGO FIJO Y DESCRIPCION DE LA LIQUIDACION DEL CONSUMO QUE SE FACTU
10. LECTURA ANTERIOR, LECTURA ACTUAL Y CONSUMO DEL PERIODO.
11. TOTAL QUE SE DEBE PAGAR.
12. CONSUMO PROMEDIO.
13. NUMERO DE FACTURA.
14. MESES DE VENCIMIENTO.
15. FECHA DE VENCIMIENTO, LUGAR DE PAGO, FORMA DE PAGO.
16. VALOR DEL SUBSIDIO OTORGADO, O VALOR DE LA CONTRIBUCION.
17. VALOR DE LOS IMPUESTOS ASOCIADOS AL CONSUMO.

CLAUSULA. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:

La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio

o a lo convenido con el usuario. No obstante, podrá incluir los servicios de otras empresas, con la tal propósito. En todo caso, si se incluyen servicios o bienes de otras empresas, los valores estarán

PARAGRAFO 1. La empresa procurará ofrecer facilidades para la adquisición de equipos termin servicio público. Para el efecto, la empresa podrá convenir con aquellas personas que comercialic vendidos o prestados por estas al usuario, a través de la factura de consumo, en las condiciones, n obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura sólo procederá cuando así

PARAGRAFO 2. Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el suscript independiente. Las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que

CLAUSULA. OPORTUNIDAD Y SITIO DE ENTREGA:

Es derecho del suscriptor o del usuario recibir oportunamente la factura; la empresa se obliga a er antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto encontrarse éstos en dicho lugar la factura se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El hecho de suscriptor o al usuario de la obligación de atender su pago, salvo que la empresa no haya efectuat enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor o al usuario.

PARAGRAFO. Se asume que se produjo la entrega real y material de la factura y que la obligaci suscriptor o el usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decis quedaron resueltos.

CLAUSULA. INTERES MORATORIO:

La empresa cobrará intereses de mora, por el no pago oportuno de las facturas, que no superen lo: que se pueda ordenar la suspensión del servicio y el cobro de las multas a que hubiere lugar.

CLAUSULA. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA:

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se cau deuda.

CLAUSULA. COPIA DE LA LECTURA:

Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura, deberá informar por escrito a la empresa, pa entregarla.

CLAUSULA. FACTURACION Y COBRO:

Para la facturación y liquidación de los consumos, la empresa se regirá por las resoluciones que e se establecen en este contrato de servicio.

CLAUSULA. PERIODO DE FACTURACION:

El período de facturación no será inferior a un (1) mes ni superior a dos (2) meses. Cualquier cam informado previamente al usuario.

CLAUSULA. DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURADO:

Por regla general, el consumo del suscriptor o del usuario, se determinará mediante las lecturas q telefónica, del número de impulsos registrados en el período de facturación de las llamadas comp

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a la empresa, para la facturación calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores. De no ser posible lo ar promedios de otros suscriptores, de número y actividades similares.

CLAUSULA. MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:

Las facturas firmadas por el representante legal de la empresa prestan mérito ejecutivo de acuerdo tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores s

CAPITULO VII.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLAUSULA. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

El suscriptor o el usuario tiene derecho de presentar, sin ninguna formalidad especial, peticiones, nombre, la clase del servicio y la ubicación del inmueble y el respectivo estrato socio-económico.

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE PETICIONES Y QUEJAS

Las peticiones y las quejas podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si fueren verbales, la en obstante, el funcionario receptor estará obligado a expedir y entregar al peticionario o reclamante petición o queja.

Si la petición o la queja hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá f quedará en poder del reclamante.

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto (adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Se tramitarán por la empresa teni comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa.

Las peticiones y las quejas en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Atención a usuarios).

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de la empresa que nieguen la prestación del servicio y contra los de suspensión multas, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo co

El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aq conocimiento del suscriptor o del usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la peti peticiones, quejas y recursos (Atención a usuarios), ubicada en _____.

2. Contra los actos de suspensión, terminación y corte no se admiten recursos, si con éstos se pret objeto de recurso oportuno.

3. El recurso de apelación contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe i siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso procederán reclamaciones co de haber sido expedidas por la empresa.

4. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja rela recursos contra el acto que decida la petición o la queja, el suscriptor o el usuario deberá acreditar recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

5. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado. Para ellos puede e

CLAUSULA. RECURSO DE APELACION:

El recurso de apelación se presenta en la empresa pero sólo puede interponerse como subsidiario

CLAUSULA. TERMINO PARA RESPONDER PETICIONES, LAS QUEJAS Y LOS RECURS

Para responder las peticiones, las quejas y los recursos la empresa tiene un término de quince (15) presentación. Pasado este término se entenderá que el recurso o la petición ha sido resuelta en for suscriptor o el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este término, la empresa reconocerá al suscriptor o al usuario los efectos del silencio adm (72) horas siguientes. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar ante la SSPD, la imposición l ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la e

La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procederá únicamente en los sup 1994 y en las resoluciones que reglamentan su operancia. En ningún caso, como acción sustituta p suscriptor o al usuario, para las cuales se deberá hacer uso de los recursos que por ley procedan.

CAPITULO VIII.

VIGENCIA Y NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO

CLAUSULA. VIGENCIA DEL CONTRATO:

Este contrato se entiende celebrado desde que el propietario, el suscriptor o el usuario o quien uti público solicita recibir allí el servicio, por término indefinido, y se podrá dar por terminado por la

CLAUSULA. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:

Este contrato se regirá por las normas aplicables de la Ley 142 de 1994, las Resoluciones expedid ofrecidas por la empresa.

Se regirá también por el Código de Comercio y el Código Civil y por todas las disposiciones apli normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro domiciliario esta entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha en que se solicita el servicio.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, preferirán és servicios públicos, se tendrá en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, resulta celebr

CAPITULO IX.

DISPOSICIONES FINALES

CLAUSULA. SOLUCION DE CONTROVERSIAS:

Las diferencias que surjan entre la empresa y cualquiera de las otras personas que sean parte en el terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas q decisión de dos (2) árbitros, abogados, que decidirán en derecho, elegidos de común acuerdo por Servicios Públicos Domiciliarios o la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se pres castellano. Dicho Tribunal de arbitramento tendrá por sede el municipio de residencia del suscrip

CLAUSULA.DELEGACION:

El representante legal de la empresa podrá delegar facultades en un funcionario de la empresa para resolver recursos e imponer sanciones en nombre de la misma, en desarrollo de la ejecución del

ANEXO 4.

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO PARA LA LIQUIDACION DE LA CONTRIBUCION

La base del cálculo de las contribuciones es igual a los gastos no operacionales de las empresas asociadas. En consecuencia, de los gastos de funcionamiento se excluye, los gastos operativos. Atendiendo no funcionamiento contempla las siguientes cuentas: Servicios Personales, Gastos Generales, Aportes correctamente el Formulario Unico de Autoliquidación, se deben seguir las siguientes pautas, las cuales son orgánicas del Presupuesto General de la Nación.

1. SERVICIOS PERSONALES.

1.1 Sueldos de Personal.

De Nómina: Remuneración a los empleados de la empresa de servicios públicos como retribución por

Supernumerarios: Remuneración al personal ocasional contratado a término fijo para desarrollar actividades de personal de nómina, incluye todas las prestaciones sociales y transferencias a que tienen derecho los

Vacaciones: Incluye todos los pagos por concepto de vacaciones sin importar el año de su causación

1.2 Gastos de Representación.

Remuneración adicional que recibe algún personal de manejo y confianza de acuerdo con lo dispuesto

1.3 Bonificación por Servicios Prestados.

Remuneración adicional por período de servicio de acuerdo con lo dispuesto en la ley o Convención

1.4 Subsidios o Auxilios.

De Alimentación: Pago a empleados de determinados niveles salariales para contribuir a su manutención Convención Colectiva o similar. Cuando la Entidad suministre directamente la alimentación a sus servidores (casinos, restaurantes).

De Transporte: Pago a empleados de determinados niveles salariales, para contribuir a su manutención Convención Colectiva o similar. Cuando la Entidad suministre directamente el transporte a sus servidores

De Vivienda: Incluir a esta cuenta los aportes netos en el año de la empresa o Fondos Rotatorios de recuperación de cartera por vivienda o empleados en el año.

De Educación a Hijos de Empleados: Además del subsidio en dinero por este concepto debe incluir los que aporte la Empresa.

1.5 Prima Técnica.

Pago adicional a que tienen derecho algunos empleados como retribución por sus calidades (conoci

(labores de dirección) de acuerdo con la ley o Convención Colectiva o similar.

1.6 Primas Legas y Extralegales.

Inclúyase en este rubro las cuentas de primas de Navidad, vacaciones y otras extraordinarias de acu

1.7 Horas Extras y Días Festivos.

Remuneración por trabajo realizado en horas adicionales a la jornada ordinaria diurna o nocturna y

1.8 Indemnizaciones.

Compensación en dinero pagado al personal de la Empresa por acuerdo de las partes u orden judici

1.9 Honorarios y Remuneración Servicios Técnicos.

Pago por servicios profesionales o técnicos calificados por personas naturales o jurídicas externas a incluyen aquí costos de procesamiento de datos, telefonía, asesorías técnicas, asesorías técnicas jurí auditoría externa. Incluye honorarios de árbitros, peritos y miembros de juntas directivas.

1.10 Otros Gastos de Personal.

Incluye los gastos por concepto de personal que no clasifiquen en las definiciones anteriores.

2. GASTOS GENERALES.

2.1 Compra y/o mantenimiento de muebles y equipos.

Bienes que hacen parte del inventario de la empresa pero no de la infraestructura operativa del serv administrativo de la empresa. Incluye la compra y mantenimiento de equipos de sistemas y comuni administrativas y financieras, máquinas de escribir, archivadores y toda clase de muebles y enseres

2.2 Materiales y Suministros.

Adquisición de bienes de consumo final o fungibles que no se incluyen en el inventario ni son obje

2.3 Mantenimiento de Inmuebles.

Gastos realizados en la conservación y reparación de edificios administrativos. Reparaciones locati

2.4 Servicios Públicos.

Pago realizado por la empresa como suscriptor de servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, ener causación.

2.5 Arrendamientos.

Alquiler de muebles e inmuebles para el adecuado funcionamiento de la entidad. Incluye garajes, b arrendamiento financiero con Compañías de Financiamiento Comercial.

2.6 Viáticos y gastos de viaje.

Reconocimiento para atender el pago de gastos de alojamiento, alimentación y transporte de toda cl funciones fuera de su sede habitual.

2.7 Impresos, publicaciones y publicidad.

Gastos por edición de formas, escritos, publicaciones, audiovisuales, revistas y libros, trabajos tipo periódicos y pago de publicidad en cualquier medio.

2.8 Comunicaciones y transporte.

Gastos de mensajería, correos, fax y otros medios de comunicación. Alquiler de líneas, embalaje y funcionarios de la entidad entre sus sedes, así como gastos de fletes por menaje del funcionario tras

2.9 Dotación al personal.

Gastos necesarios para atender el suministro de uniforme, elementos de seguridad e implementos de la ley, Convención Colectiva o similar.

2.10 Pólizas y seguros.

Costo de amparo de personal, maquinarias, vehículos y equipos de propiedad de la entidad. Incluye cuantadantes, pólizas de construcción a cargo de la empresa y seguro obligatorio de vehículos.

2.11 Impuestos, tasas y multas.

Pago de impuestos sobre renta, predial, valorización, industria y comercio, IVA, timbre, vehículos y que está sujeta la empresa por el ordenamiento legal.

2.12 Vigilancia, aseo y cafetería.

Pago por contratos para la prestación de estos servicios; compra de materiales de aseo y cafetería.

2.13 Mantenimiento parque automotor.

Llantas, repuestos, combustibles y toda clase de elementos de consumo para el funcionamiento de v

2.14 Otros Gastos Generales.

Comprende otros gastos generales no incluidos en las definiciones anteriores. Gastos notariales y c

3. APORTES Y TRANSFERENCIAS.

3.1. Cesantías.

Porción de las cesantías pagadas en el año a favor de los trabajadores del área administrativa. Incluy

3.2. Servicios de salud y drogas.

Pago realizado por la empresa por la prestación de servicios médicos, asistenciales, odontológicos, drogas a empleados, familiares y pensionados de acuerdo con lo establecido por la ley, Convención

3.3. Pensiones.

Pago realizado por la empresa por jubilaciones de invalidez, vejez y muerte a todos los ex funciona establecido por la ley o Convención Colectiva o similar.

3.4 Fondo de seguridad pensional.

Transferencias que la empresa debe realizar de acuerdo con lo establecido en el artículo [20](#) de la Ley de pensiones de invalidez, vejez y muerte del personal activo que ejerce funciones en la empresa y de todo el personal de servicio regulado.

3.5 Fondo de seguridad social en salud.

Transferencias que la empresa debe realizar de acuerdo con lo establecido en el artículo [204](#) de la Ley de salud del personal activo que ejerce funciones en la empresa y de todo el personal de ex funcionarios.

3.6 Cajas de compensación familiar.

Aporte establecido por la Ley [21](#) de 1982 correspondiente al pago del subsidio familiar.

3.7 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Aporte establecido por la Ley 27 de 1974 y 89 de 1988 con el propósito de financiar los programas de bienestar familiar.

3.8 Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.

Aporte establecido por las leyes 58 de 1963 y [21](#) de 1982, con el fin de financiar los programas de capacitación.

3.9 Escuelas Industriales e Institutos Técnicos.

Aportes estipulados por la Ley [21](#) de 1982 con el propósito de financiar programas de capacitación.
Otros aportes de este tipo definidos por Convención Colectiva o similar.

3.10 Bienestar Social.

Pagos realizados a terceros por la prestación de servicios destinados a mejorar el nivel social, cultural y familiar de los empleados y jubilados, de acuerdo con lo establecido en las normas legales.

3.11 Capacitación.

Pagos realizados a terceros por la prestación de servicios destinados a mejorar los conocimientos de los empleados.

3.12 Otras Transferencias.

Incluir en este rubro todas las cuentas de transferencias que no se encuentren bajo las anteriores clasificaciones.

4. OTROS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

Incluye otras clasificaciones de Gastos de Funcionamiento que hacen parte de la base de cálculo de impuestos y que quedaron incluidas en la relación anterior.

FORMULARIO UNICO DE AUTOLIQUIDACION

FORMULARIO UNICO DE AUTORIZACION

CONTRIBUCION ESPECIAL ARTICULO [85](#) LEY 142 DE 1994

AÑO

EMPRESA

NIT

Dirección

Teléfono

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO NO OPERATIVO

1. SERVICIOS PERSONALES Vr. Millones de \$

1.1. Sueldos del personal _____

1.2. Gastos de Representación _____

1.3. Bonificación por Servicios Prestados _____

1.4. Subsidio o Auxilio _____

1.5. Prima Técnica _____

1.6. Primas Legales y Extralegales _____

1.7. Horas Extras y Días Festivos _____

1.8. Indemnizaciones _____

1.9. Honorarios y Remuneración por Servicios Técnicos _____

1.10 Otros Gastos de Personal _____

SUBTOTAL 1. \$_____

2. GASTOS GENERALES Vr. Millones de \$

2.1. Compra de Mantenimiento para muebles y equipos _____

2.2. Materiales y Suministros _____

2.3. Mantenimiento de Inmuebles _____

2.4. Servicios Públicos _____

2.5. Arrendamientos _____

2.6. Viáticos y Gastos de Viaje _____

2.7. Impresos, Publicaciones y Publicidad _____

2.8. Comunicaciones y Transporte _____

2.9. Dotación de Personal _____

2.10. Pólizas de Seguros _____

2.11. Impuestos, Tasas y Multas _____

2.12. Vigilancia, Aseo y Cafetería _____

2.13. Mantenimiento Parque Automotor _____

2.14. Otros Gastos Generales _____

SUBTOTAL 2. \$ _____

3. APOORTE Y TRANSFERENCIAS Vr. Millones de \$

3.1. Cesantías _____

3.2. Servicios de Salud y Drogas _____

3.3. Pensiones _____

3.4. Fondo de Seguridad Pensional _____

3.5. Fondo de Seguridad Social en Salud _____

3.6. Cajas de Compensación Familiar _____

3.7. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF _____

3.8. Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA _____

3.9. Escuelas Industriales e Institutos Técnicos _____

3.10. Bienestar Social _____

3.11. Capacitación _____

3.12. Otras Transferencias _____

SUBTOTAL 3. _____

4. OTROS GASTOS DE FUN. Vr. Millones de \$

SUBTOTAL 4. _____

5. TOTAL BASE DE CALCULO

Subtotales (1)+(2)+(3)+ (4) =====

6. TARIFA CONTRIBUCION (%) _____

7. VALOR CONTRIBUCION = (5) x (6) =====

ESTADO DE CUENTA

LIQUIDACION AÑO ANTERIOR _____

PAGO CONTRIBUCION AÑO ANTERIOR _____

INTERESES POR MORA _____

SANCIONES _____

SALDO AÑO ANTERIOR _____

CONTRIBUCION PRESENTE AÑO _____

PAGO CONTRIBUCION PRESENTE AÑO _____

INTERESES DE MORA _____

SANCIONES _____

SALDO FINAL _____

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL FIRMA CONTADOR

NOMBRE _____ NOMBRE _____

C.C. _____ C.C. _____

MATRICULA _____

REVISOR FISCAL

NOMBRE _____

C.C. _____

MATRICULA _____

ANEXO 005.

METODOLOGÍA PARA DETERMINACIÓN DE TARIFAS DE TPBCL.

<Ver Notas de Vigencia sobre la derogatoria de este Anexo con la entrada en vigencia de la Ley [134](#)

<Anexo modificado por el artículo 16 de la Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2006. La legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Parámetros y definiciones

a) Cargo básico. Valor fijo mensual a pagar por los usuarios suscritos a un plan tarifario, el cual varía de acuerdo a los planes diseñados por cada operador;

b) Índice de Precios al Consumidor, IPC. Índice que permite medir la variación porcentual promedio de los precios de bienes y servicios de consumo final que demandan los consumidores en Colombia. Dicho índice es el índice de precios al consumidor que el incremento anual es definida por el Banco de la República;

c) Factor de calidad (Q). Este factor permite establecer la calidad del servicio que cada empresa de TPBCL debe ofrecer a partir de la medición de los indicadores relacionados en el numeral 2 del anexo 007 debidamente normalizados;

d) Factor de ajuste por productividad (X). Porcentaje correspondiente al incremento esperado de productividad derivado del comportamiento de la industria. El factor establecido por la CRT es del 2% anual;

e) Plan Tarifario Básico. Plan tarifario obligatorio que debe ser ofrecido por un operador de TPBCL en un esquema de tope de precios, de acuerdo con las condiciones fijadas por la CRT;

f) Precio de la restricción regulatoria, Prr. Precio máximo por minuto definido por la CRT, que con el fin de garantizar la prestación del servicio por parte del operador en el esquema de tope de precios;

g) Tope de precios. Esquema tarifario basado en la fijación de un precio máximo por minuto, que c

2. Determinación de tarifas

2.1 Operadores de que trata el artículo [5.2.3](#) de la Resolución CRT 087 de 1997

Los operadores incluidos en la Tabla 1 del Anexo 006 (Grupo 1) deberán cumplir con lo dispuesto

2.2 Operadores de que trata el artículo [5.2.4](#) de la Resolución CRT 087 de 1997

2.2.1 Los operadores definidos en la Tabla 2 del Anexo 006 (Grupo 2) deberán aplicar el esquema

2.2.2 La empresa deberá calcular los cargos básico y variable del Plan Tarifario Básico, de acuerdo

$$CV + \alpha \times CB \leq P_{RR} \times Q_{t-1} \quad (5.1)$$

Donde,

CB = Cargo básico (\$/línea/mes).

CV = Cargo variable (\$/minuto).

α = Valor fijo definido por la CRT, calculado como el inverso del promedio

de minutos consumidos por línea en un mes y para una empresa

específica.

PRR = Precio máximo por minuto asociado a la restricción regulatoria.

Q = Factor de calidad para el año de vigencia de la fórmula.

t = Corresponde al año de aplicación.

2.2.3 Actualización anual del Prr

El valor del precio por minuto asociado a la restricción regulatoria (Prr) deberá actualizarse a partir

$$P_{RRt} = P_{RR(t-1)} \times (1 + \Delta IPC_t - X) \quad (5.2)$$

Donde:

Prrt = Precio máximo por minuto asociado a la restricción regulatoria para el año t.

Δ_{IPCt} = Variación anual del índice de precios al consumidor, proyectada por el Banco de la Repút

X = Factor de productividad, correspondiente al dos por ciento (2%) anual.

t = Corresponde al año de aplicación.

2.2.4 Tarifa de conexión

Se establece un tope máximo para la tarifa de conexión de \$94.000 (noventa y cuatro mil pesos mo

Tarifario Básico en todos los estratos.

Los operadores tendrán hasta el 1o de enero de 2007 para realizar los ajustes necesarios con el fin d

2.2.5 Subsidios y contribuciones

Los operadores de TPBCL sujetos al régimen regulado bajo el esquema de tope de precios, deberán

cargos tarifarios máximos del servicio de TPBCL en estratos diferentes al estrato IV para el Plan T

a) Para efectos del cálculo de las contribuciones de los estratos V, VI e Industrial y Comercial, se aj

el artículo 5.3.1.1 de la presente resolución a los diferentes cargos de cada uno de los planes ofreci

b) Para efectos del cálculo de las tarifas de los estratos I, II y III, se aplicarán las reglas previs tas en

la fórmula siguiente:

$$T_i = T_{IV} \times (1 - FS_i) \quad (5.3)$$

Donde,

Ti = Tarifa aplicada al estrato i.

FSi = Factor de subsidio del estrato i.

i = Corresponde a los estratos I, II y III;

c) Se podrá otorgar subsidio al estrato III, de acuerdo con la disponibilidad de recursos proveniente

establecido en la Ley [142](#) de 1994 y la Ley [286](#) de 1996.

2.2.6 Esquema Tarifario para el servicio de TPBCLE

Para las localidades donde el operador regulado preste el servicio de Local Extendida, los compone

revisión y podrán ser modificados por la CRT.

Notas de Vigencia

Según lo dispuesto por la Comisión de Resulación de Comunicaciones en la parte considerativa d

encuentra derogado con la entrada en vigencia de la Ley [1341](#) de 2009, publicada en el Diario Ofi

se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tec

–TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones'. Destaca el editor

'Que el artículo [22](#) de la Ley 1341 de 2009 le asignó la función a la Comisión de regular los merc

“promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de telecomunicaci

comerciales restrictivas, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, pudier

diferenciales según la posición de los proveedores, previamente se haya determinado la existenci

'Que el artículo [23](#) de la Ley 1341, estableció como regla general para la regulación de los precios

proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usu

Comunicaciones solo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se pres

los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento d

ley. Parágrafo. La CRC hará énfasis en la regulación de mercados mayoristas”;

' ...

'Que como consecuencia de lo ordenado por la Ley 1341 de 2009, no resultan exigibles las medidas de telefonía fija a partir de la entrada en vigencia de dicha norma legal, la cual resulta de obligatoria en el sector y que en tal sentido, a partir de la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, se aplican los artículos 5.5.2, 12.1.2, [12.1.3](#), [12.1.4](#), [12.1.5](#), [12.1.8](#), [12.1.9](#) y [12.1.10](#) y los Anexos [005](#) y [006](#) por las Resoluciones CRT 1250 de 2005, 2063 de 2009 y 2127 de 2009;'

- Anexo 5. modificado por el artículo 16 de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial, destaca que el Anexo 6. trataba (antes de la modificación introducida por esta misma norma) sobre el 'TPBCL' Ver Legislación anterior en el Anexo 6. Rige a partir del 1o. de enero de 2006.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ANEXO 005.

VALORES MAXIMOS DE COSTO.

CM

PESOS (\$1999)

Nº EMPRESAS Costo

Máximo

1 Empresas Públicas de Medellín - EEPPM 345.800

2 Empresas Públicas de Bucaramanga - EPB 355.300

3 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Popayán - EMTEL 350.885

4 Empresa de Telecomunicaciones y Servicios Agregados S.A. E.S.P. -

EMTELSA 381.034

5 Empresa de Telecomunicaciones TELEOBANDO 324.129

6 Empresa de Telecomunicaciones del Huila - TELEHUILA 315.545

7 Empresa de Telecomunicaciones de Valledupar - TELEUPAR 397.530

8 Empresa de Telecomunicaciones de Tuluá -TELETULUA 385.700

9 Empresa de Telecomunicaciones de Tolima - TELETOLIMA 309.018

10 Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB 345.800

11 Empresa de Telecomunicaciones de Santa Rosa - TELESANTARROSA 335.109

12 Empresa de Telecomunicaciones de Santa Marta - TELESANTAMARTA 407.387

Nº EMPRESAS Costo

Máximo

- 13 Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P 368.600
- 14 Empresa de Telecomunicaciones de Palmira - TELEPALMIRA 381.180
- 15 Empresa de Telecomunicaciones de Nariño - TELENARIÑO 359.787
- 16 Empresa de Telecomunicaciones de Girardot - E.T.G. 410.605
- 17 Empresa de Telecomunicaciones de Cartagena - TELECARTAGENA 404.700
- 18 Empresa de Telecomunicaciones de Cali - EMCATEL 338.200
- 19 Empresa de Telecomunicaciones de Calarcá - TELECALARCA 406.600
- 20 Empresa de Telecomunicaciones de Buenaventura -
TELEBUENAVENTURA 318.775
- 21 Empresa de Telecomunicaciones de Armenia - TELEARMENIA 423.700
- 22 Empresa de Telecomunicaciones - TELECAQUETA 322.715
- 23 Empresa de Telecomunicaciones - TELEMAICAO 425.669
- COSTO MAXIMO TELECOM - 2000.

ANEXO 006.

PRECIOS MÁXIMOS POR MINUTO.

<Ver Notas de Vigencia sobre la derogatoria de este Anexo con la entrada en vigencia de la Ley [13](#)
<Anexo modificado por el artículo 1 de la Resolución 2063 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:

ANEXO 006

TABLA 1 – GRUPO 1

Departamento	Municipio
Amazonas	Todos los municipios
Antioquia	Medellín y los municipios conexos: Barbosa, Bello, Caldas, Carmen de Vib Copacabana, Envigadó, Girardota, Guarne, Itagüi, La Ceja, La Estrella, La Unión, Marinilla, Sabaneta, Santuario
Yarumal	
Resto de municipios	
Arauca	Todos los municipios
Atlántico	Todos los municipios con excepción de Barranquilla y municipios conexos
Bolívar	Todos los municipios
Boyacá	Todos los municipios
Caldas	Manizales y los municipios conexos: Palestina, Villamaría
Resto de municipios Caldas	
Caquetá	Todos los municipios
Casanare	Todos los municipios

Cauca	Todos los municipios con excepción de Popayán
Cesar	Todos los municipios
Chocó	Todos los municipios
Córdoba	Todos los municipios
Distrito Capital y Cundinamarca	Bogotá, D. C. y los municipios conexos: Soacha, Sibaté, Chía, Cota, Madrid, Mosquera, Funza, La Calera
Girardot	
Resto de municipios	
Guainía	Todos los municipios
Guaviare	Todos los municipios
Huila	Todos los municipios
La Guajira	Todos los municipios
Magdalena	Todos los municipios
Meta	Todos los municipios
Nariño	Ipiales
Resto de municipios	
Norte de Santander	Todos los municipios
Putumayo	Todos los municipios
Quindío	Todos los municipios
Risaralda	Pereira y los municipios conexos: Dosquebradas
Resto de municipios	
San Andrés y Providencia	Todos los municipios
Santander	Bucaramanga y los municipios conexos: Floridablanca, Girón, Piedecuesta
Resto de municipios	
Sucre	Todos los municipios
Tolima	Flandes
Resto de municipios	
Valle del Cauca	Cali y los municipios conexos: Yumbo, Jamundí
Tuluá	
Buga	
Cartago	
Candelaria	
Palmira	
Resto de municipios	
Vichada	Todos los municipios
Vaupés	Todos los municipios

ANEXO 006

TABLA 2 – GRUPO 2

Subgrupo	Departamentos o localidades	Operador	Tope de precio \$ /min 2005

VALOR QUE DEBEN APLICAR LOS OPERADORES QUE APARECEN EN LA TABLA 2 PA

Operador	Departamento o localidad	Alpha

Notas de Vigencia

Según lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Comunicaciones en la parte considerativa d encuentra derogado con la entrada en vigencia de la Ley [1341](#) de 2009, publicada en el Diario Ofi se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tec –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones'. Destaca el editor

'Que el artículo [22](#) de la Ley 1341 de 2009 le asignó la función a la Comisión de regular los merc “promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de telecomunicaci comerciales restrictivas, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, pudier diferenciales según la posición de los proveedores, previamente se haya determinado la existenci

'Que el artículo [23](#) de la Ley 1341, estableció como regla general para la regulación de los precios proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente los precios al usu Comunicaciones solo podrá regular estos precios cuando no haya suficiente competencia, se pres los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos, lo anterior mediante el cumplimiento d ley. Parágrafo. La CRC hará énfasis en la regulación de mercados mayoristas”;

'...

'Que como consecuencia de lo ordenado por la Ley 1341 de 2009, no resultan exigibles las medid telefonía fija a partir de la entrada en vigencia de dicha norma legal, la cual resulta de obligatoria sector y que en tal sentido, a partir de la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, se e los artículos 5.5.2, 12.1.2, [12.1.3](#), [12.1.4](#), [12.1.5](#), [12.1.8](#), [12.1.9](#) y [12.1.10](#) y los Anexos [005](#) y [006](#) por las Resoluciones CRT 1250 de 2005, 2063 de 2009 y 2127 de 2009;'

- Anexo modificado por el artículo 1 de la Resolución 2063 de 2009, publicada en el Diario Ofici

- Anexo 6 modificado por el artículo 16 de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial, destaca que el Anexo 5, trataba (antes de la modificación introducida por esta misma norma) sobre el anterior en el Anexo 5.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1250 de 2005:

ANEXO 006.

<Consultar artículo 16 de la Resolución 1250 de 2005>

Texto de la Resolución 87 de 1997, compilada por la Resolución 575 de 2002:

ANEXO 006.

METODOLOGIA PARA DETERMINACION DE TARIFAS DE TPBCL.

a) COSTO MAXIMO (CM): Valor máximo de costo por línea al año con base en el cual las empresas cargan los cargos tarifarios máximos del Plan Básico (sometido al régimen regulado);

b) FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD DEL SERVICIO (Q): Este factor permite establecer la calidad que ofrece a sus clientes y ajustar las tarifas en forma concordante con dicha calidad. Su valor se establece en los relacionados en el numeral 2. del anexo 007 debidamente normalizados.

c) INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC): Índice que permite medir la variación porcentual del conjunto de bienes y servicios de consumo final que demandan los consumidores en Colombia. Dicha meta oficial de incremento anual es definida por el Banco de la República;

d) FACTOR DE AJUSTE POR PRODUCTIVIDAD (X): Porcentaje correspondiente al incremento del costo del servicio de TPBCL derivado del comportamiento de la industria. El factor establecido por la CRTI

e) COSTO MEDIO DE REFERENCIA (CMREF): Valor de costo obtenido para cada empresa de los factores de ajuste por calidad (Q), Índice de Precios al Consumidor (IPC) y productividad (X), que se aplican a los diferentes cargos tarifarios del plan básico del servicio de TPBCL. El CMREF máximo que los operadores de las tarifas, en ningún caso podrá ser superior a los valores máximos del CM establecidos para cada empresa.

2. DETERMINACION DE TARIFAS - ESTRATO IV

2.1 Cálculo y Ajuste del Costo Máximo - CM Y DETERMINACION DEL CMREF

a) La empresa deberá tomar su correspondiente Costo Máximo (CM), para ajustar o establecer el costo de la expresión:

$$CM_t = CM_{t-1} (1 + IPC - X)$$

Donde:

CM: Costo Máximo permitido por la CRTI para el plan tarifario básico.

IPC: Meta del incremento anual del Índice Precios al Consumidor proyectada por el Banco de la República.

X: Factor de productividad, correspondiente al dos por ciento (2%).

t: Corresponde al año de aplicación;

b) Cálculo del CMREF, se obtiene a partir del factor de ajuste por calidad (Q), descrito en el anexo

$$\text{CMREF } t = \text{CMt} * Q$$

Donde:

CMREF: Costo obtenido para el año t, después de afectar el valor de su Costo Máximo (CM) con factor de productividad (X).

Q: Factor de Ajuste por calidad del servicio.

t: Corresponde al año de aplicación.

2.2 Determinación de la Tarifa de Conexión. Su valor se establecerá dentro del rango determinado en la continuación:

a) Tope Máximo: Doscientos Ochenta y Nueve Mil Novecientos Veinte Pesos (\$289.920) moneda

b) Tope Mínimo: Setenta y Cuatro Mil Pesos (\$74.000) Moneda Corriente.

La presente restricción rige para el plan tarifario básico.

2.3 Determinación de los cargos fijo y de consumo.

a) Cálculo del Factor de Distribución (Fd), de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\text{Fd} = \text{CMREF} - \text{Cx}$$

Donde:

Fd: Componente del CMREF máximo a ser recuperada por los cargos fijo y de consumo.

CMREF: Tope máximo del costo medio de referencia para cada empresa.

Cx: Componente del CMREF a ser recuperada por los cargos de conexión.

Donde:

Ccnx: Valor asignado por la empresa al cargo de conexión para el estrato IV, conforme con lo previsto

Do: Corresponde al total de líneas en servicio actuales.

Di: Corresponden a la demanda incremental anual en líneas del plan expansión.

VP (Di): Valor presente de la demanda incremental, calculada con base en el plan de expansión ejercicio del CMREF de octubre de 1997.

VP (Do + Di): Valor presente de la demanda total para los quince (15) años de vida útil del sistema ejercicio del CMREF de octubre de 1997;

b) Cálculo de la Factura Promedio Mensual (Fprom), de acuerdo con las siguientes restricciones.

$$\text{Fprom} = (\text{Fd}/12)$$

Donde:

Fprom: Factura promedio mensual que permite calcular los valores máximos de los cargos fijo y variable

c) Cálculo del cargo fijo (Cf) deberá cumplir las siguientes restricciones:

- Tope máximo: Corresponderá al 50% con respecto a la factura promedio mensual.

- Tope mínimo: Corresponderá al 15% con respecto a la factura promedio mensual.

Para determinar la tarifa del cargo fijo (Cf), la empresa de TPBCL podrá seleccionar su valor dentro del rango:

$$Cf = Fprom * (\% \text{ Seleccionado})$$

d) Cálculo del cargo por consumo (Cc), se hará con base en la siguiente expresión:

Donde:

Cc: Valor calculado para el cargo de consumo.

Cprom: Valor del consumo promedio por usuario ponderado de la empresa del año inmediatamente anterior.

Cf: Valor resultante de la aplicación de las fórmulas y restricciones del literal c anterior.

2.4 Restricciones de los incrementos tarifarios.

a) La factura promedio ponderada de la empresa no podrá exceder en 20 puntos después de descuento la factura promedio ponderada del año anterior, solo para aquellas empresas que no hayan alcanzado el Costo Máximo (CM).

b) Para determinar el cálculo de la Factura Promedio Ponderada se hará mediante la siguiente expresión:

Donde:

Fprom_Pt: Factura promedio ponderada de la empresa

Cfi: Cargo fijo para el estrato i

Cci: Cargo por consumo para el estrato i

Cpromi: Consumo promedio por usuario del estrato i

Li: Líneas en servicio del estrato i, para el año anterior.

LT: Total de Líneas en servicio para el año anterior.

i: Estratos socioeconómicos. Son I, II, III, IV, V y VI y la Categoría Industrial y Comercial.

Año t: Corresponde al año de aplicación;

c) Los incrementos correspondientes al crecimiento de la meta de inflación proyectada por el Banco de la República para el año t, de acuerdo a la oportunidad que el operador determine;

d) Los operadores que aún no han alcanzado su Costo Máximo (CM) de que trata el literal (a) del artículo 10, deberán pagar los incrementos reales cada año, mensualmente, de forma gradual y lineal. El incremento real será la variación de la inflación del respectivo año. Para el año 2000 los operadores que incrementen en términos reales su costo máximo hasta el 31 de diciembre del año 2000.

e) Sin perjuicio de lo estipulado en los literales (c) y (d), los operadores deberán dar cumplimiento al numeral.

3. Cálculo de los cargos tarifarios máximos del servicio de TPBCL en estratos diferentes al estrato IV.

a) Tarifas máximas en estratos I, II y III. Las empresas calcularán las tarifas aplicables a los usuarios en los estratos I, II y III previstas en el artículo [99](#) de la Ley 142 de 1994, conforme con la fórmula siguiente:

$$Ti = Tref * (1 - Fsi)$$

Donde:

Ti: Tarifa aplicada al estrato i.

Tref: Tarifa calculada para el estrato IV.

Fsi: Factor de subsidio con cargo al estrato i.

i: Corresponde a los estratos I, II y III;

b) Tarifas máximas en estratos V, VI e Industrial y Comercial. Las empresas calcularán las tarifas aplicables a los usuarios en los estratos V, VI e Industrial y Comercial, según las reglas previstas en el artículo [99](#) de la Ley 142 de 1994, conforme con la fórmula siguiente:

$$Ti = Tref * (1 + Fci)$$

Donde:

Ti: Tarifa aplicada al estrato i.

Tref: Tarifa calculada para el estrato IV.

Fci: Factor de contribución con cargo al estrato i.

i: Corresponde a los estratos V, VI e Industrial y Comercial.

ANEXO 007.

CÁLCULO DEL FACTOR DE CALIDAD Q.

Notas de Vigencia

- El artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de mayo de 2008, en concordancia con lo establecido en el Anexo 007 de la Resolución CRT [087](#) de 1997, de acuerdo con lo establecido en la presente resolución'

El párrafo del artículo 22 establece:

'PARÁGRAFO. Para efectos del cálculo del Factor Q de que trata el Anexo 007 de la Resolución CRT 1250 de 2005, se tomarán los indicadores descritos en los Anexos 1 y 2 de la presente resolución'

<Anexo modificado por el artículo 16 de la Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2006, de la legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:>

1.Determinación del factor de calidad (Q), a partir del año 2006.La determinación del factor Q, será

fórmula:

$$Q = \sum_{k=1}^4 p_k * i_k^{0.20}$$

Donde:

Q:Factor Q de calidad.

Pk:Ponderador del indicador ik.

ik:Ultima medición debidamente auditada del Indicador k, normalizado.

2.Indicadores de gestión utilizados para calcular el factor de calidad (Q).Para el cálculo del factor de calidad se utilizarán los indicadores definidos en el artículo [10.4.4](#) de la Resolución CRT 087 de 1997.

1. Nivel de satisfacción del usuario.
2. Tiempo medio de reparación de daños.
3. Tiempo medio de instalación de nuevas líneas.
4. Número de daños por cada cien (100) líneas en servicio.

3.Normalización de los indicadores para calcular el factor Q. El valor del indicador obtenido anualmente se normalizará teniendo en cuenta los valores de referencia a que refiere el numeral 4 del presente artículo, de acuerdo a los siguientes criterios:

Indicadores de tendencia positiva

- a) Se deberá asignar cero punto cinco (0.5), cuando el valor obtenido por la empresa para el indicador sea menor o igual al valor mínimo establecido por la CRT;
- b) Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea mayor o igual al valor máximo establecido por la CRT;
- c) Cuando el valor obtenido se encuentre entre el valor mínimo y el valor máximo establecido por la CRT, se deberá calcular el valor del indicador de acuerdo con la siguiente expresión:

$$i_k = \left(\frac{0.5}{V_{\max} - V_{\min}} \right) Valor\ Indicador + \left(\frac{0.5 V_{\max} - V_{\min}}{V_{\max} - V_{\min}} \right)$$

Indicadores de tendencia negativa

- a) Se deberá asignar cero punto cinco (0.5), cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea mayor o igual al valor máximo establecido por la CRT;
- b) Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea menor al valor mínimo establecido por la CRT;
- c) Cuando el valor obtenido se encuentre entre el mínimo y el máximo establecido por la CRT, se deberá calcular el valor del indicador de acuerdo con la siguiente expresión:

$$i_k = \left(- \frac{0.5}{V_{\max} - V_{\min}} \right) Valor\ Indicador + \left(\frac{V_{\max} - 0.5 V_{\min}}{V_{\max} - V_{\min}} \right)$$

4. Valores de referencia para la normalización de los indicadores utilizados en el factor de calidad (Q) del 1o de enero de 2006 definidos en el Anexo [2G](#) de la presente resolución se mantendrán hasta que

5. Envío de la información para el cálculo del factor de calidad (Q). Los valores de los indicadores deberán ser recibidos a satisfacción por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el año t. Estos valores deberán ser reportados por la gerencia de la empresa con la firma de auditor externo reportan la información relacionada con los indicadores que conforman el Q descritos en los numerales cinco (0.5) como valor indicador normalizado (i_k), para el cálculo del factor Q.

6. Valores del factor Q para el año 2006

A partir del 1o de enero de 2006, el factor Q será aplicado con base en lo previsto en los numerales

Notas de Vigencia

- Anexo 7 modificado por el artículo 16 de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial a partir del 1o. de enero de 2006

- El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003 de octubre de 2003.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ANEXO 007.

CALCULO DEL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q).

1. DETERMINACION DEL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q), A PARTIR DEL AÑO 2006 mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$Q = \sum_{k=1}^5 p_k \cdot i_k^{0,25}$$

Donde:

Q: Factor Q de ajuste por calidad del servicio.

(p_k): Ponderador del indicador i_k

(i_k): Última medición debidamente auditada del Indicador k, normalizado.

2. INDICADORES DE GESTION UTILIZADOS PARA CALCULAR EL FACTOR DE AJUSTE. Para el cálculo del factor de ajuste por calidad del servicio, se utilizarán los siguientes indicadores definidos en la Resolución 087 de 1997.

1. Nivel de satisfacción del usuario.

2. Tiempo medio de reparación de daños.

3. Tiempo medio de instalación de nuevas líneas.

4. Número de daños por cada cien (100) líneas en servicio.

<El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 201

3. NORMALIZACION DE LOS INDICADORES PARA CALCULAR EL FACTOR Q. El valor empresas operadoras, deberá normalizarse teniendo en cuenta los valores de referencia a que se re normalización se efectuará de acuerdo con los siguientes criterios:

Indicadores de Tendencia Positiva

a) Se deberá asignar cero punto cinco (0.5), cuando el valor obtenido por la empresa para el indic la CRT anualmente;

b) Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea mayor o ig anualmente;

c) Cuando el valor obtenido se encuentre entre el valor mínimo y el valor máximo establecido por normalizado del indicador de acuerdo con la siguiente expresión:

$$i_k = \left(\frac{0.5}{V_{Max} - V_{min}} \right) Valor\ Indicador + \left(\frac{0.5 V_{Max} - V_{min}}{V_{Max} - V_{min}} \right)$$

Indicadores de Tendencia Negativa

a) Se deberá asignar cero punto cinco (0.5), cuando el valor del indicador obtenido por la empresa CRT anualmente;

b) Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa es menor o ig

c) Cuando el valor obtenido se encuentre entre el mínimo y el máximo establecido por la CRT an del indicador, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$i_k = \left(- \frac{0.5}{V_{Max} - V_{min}} \right) Valor\ Indicador + \left(\frac{V_{Max} - 0.5 V_{min}}{V_{Max} - V_{min}} \right),$$

4. VALORES DE REFERENCIA PARA LA NORMALIZACION DE LOS INDICADORES UT CALIDAD DEL SERVICIO (Q). La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones - CRT, est que serán aplicables a partir de la vigencia del año siguiente, de acuerdo con la evolución del sect

5. PONDERACION DE LOS INDICADORES UTILIZADOS EN EL FACTOR DE AJUSTE PC ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla:

Indicador de calidad Ponderación

(Pk)

Nivel de satisfacción del usuario 20.0

Tiempo medio de reparación de daños 20.0

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas 20.0

Número de daños por cada 100 líneas en servicio 20.0

% de completación de llamadas exitosas en hora pico 20.0

Total 100

6. ENVIO DE LA INFORMACION PARA EL CALCULO DEL FACTOR DE AJUSTE POR C. debidamente certificados por el auditor externo, deberán ser recibidos a satisfacción por la Comisión una vez al año, en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t. Estos valores d con la firma de auditor externo de gestión y resultados. Si los operadores no reportan la informaci el Q descritos en los numerales anteriormente enunciados, se tomará cero punto cinco (0.5) como del factor Q.

7. VALORES DEL FACTOR Q, PARA EL AÑO 2000

- a) El factor Q, será igual a uno (1) hasta el 1 de abril del año 2000;
- b) Entre el 2 de abril y el 31 de diciembre del año 2000, se asignará el valor de uno (1) al factor d valores de los indicadores de calidad antes del primero (1º) de abril de 2000. En caso contrario Q
- c) A partir del primero (1) de enero del año 2001, el factor Q será calculado con base en lo previs

ANEXO No. 008.

CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS DE TPBCL PARA EFECTOS DEL CALCULO DE CAI

<Anexo derogado por el artículo 16 de la Resolución 1763 de 2007>

Notas de Vigencia

- Anexo derogado por el artículo 16 de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial

Legislación Anterior

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

ANEXO No. 8.

CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS DE TPBCL

PARA EFECTOS DEL CALCULO DE CARGOS DE ACCESO

EMPRESA GRUPO

EPM MEDELLIN UNO

ETB UNO

EDT BARRANQUILLA DOS

EMCALI DOS

EMTELSA DOS

METROTEL DOS

TELEBUCARAMANGA DOS

TELECARTAGENA DOS

TELEFÓNICA DE PEREIRA DOS

EDATEL TRES

ET GIRARDOT TRES

EMTEL POPAYÁN TRES

TELBUENAVENTURA TRES

TELEARMENIA TRES

TELECALARCA TRES

TELECAQUETA TRES

TELECOM TRES

TELEHUILA TRES

TELEMAICAO TRES

TELENARIÑO TRES

TELEOBANDO TRES

TELEPALMIRA TRES

TELESANTAMARTA TRES

TELESANTAROSA TRES

TELETOLIMA TRES

TELETULUA TRES

TELEUPAR TRES

Nota: Las empresas de TPBCL que no se encuentren en este listado deberán aplicar como tope la capacidad que correspondan al operador de TPBCL que concurra en el respectivo mercado en que

INDICE DE ACTUALIZACION TARIFARIA

1. Cálculo del Índice de Actualización Tarifaria (IAT). Los valores de los cargos de acceso previstos utilizando el Índice de Actualización Tarifaria detallado a continuación:

$$IAT = \left(\frac{IPP_t}{IPP_0} \right)^a * \left(\frac{ISS_t}{ISS_0} \right)^b * \left(\frac{US\$ A_t}{US\$ A_0} \right)^c$$

En la cual los índices utilizados son los siguientes:

IPP = Índice de Precios al Productor medido entre la fecha de fijación de la tarifa acceso y la fecha de acuerdo con lo establecido por el Banco de la República.

ISS = Índice de salario mínimo de empleados.

US\$ = Dólar ajustado que será igual a multiplicar el precio de la divisa medido por la tasa representativa en Colombia.

t = Fecha de reajuste de la tarifa.

o = Fecha original de fijación de la tarifa.

Así mismo, los factores de ponderación que se utilizarán son:

a = 0.330, b = 0.290 y c = 0.380.

2. Momento de Aplicación.- El valor de cargo de acceso y uso que se deberá reconocer a los operadores del siguiente día a aquel en el que se verifica la variación en el IAT. La comunicación de las variaciones se realizará el pago, a más tardar el día veinte (20) del mes en que se acumula la variación.

ANEXO 009.

METODOLOGÍA PARA CALCULAR EL CARGO POR TRANSPORTE DEL CARGO DE ACCESO PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA DE LOCAL EXTENDIDO.

<Anexo derogado por el artículo 16 de la Resolución 1763 de 2007>

Notas de Vigencia

- Anexo derogado por el artículo 16 de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial

Legislación Anterior

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

ANEXO 9. La prueba de imputación para calcular el cargo por transporte de que trata el numeral 4.2.2.19 de la presente resolución, se podrá hacer de cualquier forma seleccionada por el operador beneficiario del pago. Si el operador escoge una alternativa distinta de las presentadas, deberá remitir a la C

1. POR RUTA

El valor del cargo por transporte se calculará ruta por ruta basado en la tarifa al usuario por una conexión entre el municipio en donde se encuentra el nodo de interconexión y ese usuario.

Se obtiene la tarifa promedio ponderada del cargo variable por consumo de la TPBCLE desde el punto de origen. Este valor se le resta el cargo de acceso y uso de la red local de que trata la tabla denominada cargo de acceso local, artículo 4.2.2.19. de la presente resolución, en cada extremo:

$$\text{Tarifa Promedio} = \frac{\sum_i^n \text{Tráfico}_i \times \text{Tarifa}_i}{\text{Tráfico Total}}$$

Donde 'i' indica el tipo de tarifas (ej. Tarifas reducidas por horario, paquetes especiales, etc.).

$$\text{Cargo Transporte Local Extendido } j = \text{Tarifa Promedio } j - 2 * \text{Cargo Acceso Local}$$

j = Ruta para la cual se calcula el cargo.

2. POR PROMEDIO

El cargo por transporte será uno solo para toda la red local extendida y estará basado en la tarifa p que se les cobra a todos los usuarios de TPBCLE, de la siguiente manera:

Se calcula el promedio ponderado de las tarifas desde los municipios en donde se encuentra cada valor se le resta el Cargo de Acceso y Uso de que trata la tabla denominada cargos de acceso máx de la presente resolución en cada extremo:

$$\text{Tarifa Promedio} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Tráfico}_i \times \text{Tarifa}_i}{\text{Tráfico Total}}$$

'i' indica el valor de la tarifa desde el nodo de interconexión hasta cada destino, y n es el número c

$$\text{Cargo Transporte Local Extendido} = \text{Tarifa Promedio} - 2 * \text{Cargo Acceso Local}$$

ANEXO 010.

<Anexo modificado por el artículo [5](#) de la la Resolución 1914 de 2008. Rige a partir del 1o. de ene

Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esque

1 x	0	1	2	3	4	5	
Y Centro de Reclamos 0 Contacto al aseo Ciudadano <1>		Línea atención Laboral <3>	de Reserva	Reserva	Operadora Información LDN	Resei	
1 Fuerza Aérea Colombiana <1>	Atención de Desastres	Reserva	Reserva	Atención Integral Gubernamental	Operadora Nacional	Resei	
				Niños, Niñas y Adolescentes <7>			
2 Atención de comunicaciones para personas con discapacidad <1>	Policía	Fiscalía	Cruz Roja	Procuraduría	Fuerzas Armadas	Resei	
3 Reserva	Directorio por Operadora	Número Unico Nacional Emergencias	Información Entidades de Prestadoras de Salud	Personería	Línea migrante <4>	amiga Línea Mind	
4 Reserva	Información y Daños Telefónicos tpbcl operador A	Reserva	Reserva	Defensa Civil	Servicio Desmovilización de los grupos ilegales alzados en armas	de Daño	
5 Información reclamos Trunking	y Daños Energía	Secretaría Salud- Ambulancia	de Reserva	Reserva	Línea Mujer <2>	Antis antite antie	
6 Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis <6>	Daños Acueducto	Tránsito departamental	Reserva	Asistencia Emergencias Fuerzas Militares	de CAI-Policía Nacional	Inteli Polic	

7 Reserva	Servicio Información Hora	Tránsito Municipal	Información Hospitalaria	Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión ff.mm	DIJIN	Información tráfico comercial y narcóticos
8 Información reclamos celular Red A	y Información y reclamos PCS	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Información Idi	Reserva
9 Información reclamos celular Red B	y Bomberos	Reserva.	Reserva	Reserva	Operadora Internacional	Reserva

Notas de Vigencia

<7> Código 1XY-141 “Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes” adicionado por la cual se modifica la Matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marca Resolución CRT número [087](#) de 1997, se asigna el número 1XY-141 al servicio denominado «Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes», se modifica la destinación del número 1XY-106 para el servicio «Línea de ayuda, de crisis», y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.841 de 11 de abril de 2016.

<6> Denominación del Código 1XY-106 modificado por el artículo 1 de la Resolución 4901 de 2016 semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY contenida en el Anexo 010 de la Resolución CRT número 1XY-141 al servicio denominado «Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes», se modifica la destinación del número 1XY-106 para el servicio «Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis», y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.841 de 11 de abril de 2016.

<5> Código 163 'Línea del Honor - Mindefensa' adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 475 de 2015 de la Resolución CRT [087](#) de 1997 y se asigna el número 1XY-163 al servicio denominado “Línea de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY”, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 48.709 de 19 de febrero de 2013. Dicho número se asigna bajo la Modalidad 3 en los términos del numeral 1 de la Resolución CRT [087](#) de 1997.

<4> Código 153 'Línea amiga migrante' adicionado por el artículo 1 de la Resolución 4561 de 2013 de la Resolución CRT [087](#) de 1997 y se asigna el número 1XY-153 al servicio denominado “Línea amiga migrante semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY”, publicada en el Diario Oficial No. 48.709 de 19 de febrero de 2013.

<3> Código 120 'Línea de atención Laboral' adicionado por el artículo 1 de la Resolución 4169 de 2013 de la Resolución CRT [087](#) de 1997 y se asigna el número 1XY-120 al servicio denominado “Línea de atención laboral”, en la matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado contemplada en el Anexo 010 de la Resolución CRT [087](#) de 1997', publicada en el Diario Oficial No. 48.709 de 19 de febrero de 2013.

<2> Código 155 'Línea Mujer' adicionado por el artículo 1 de la Resolución 4102 de 2013, 'por la cual se modifica la Matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marca Resolución CRT [087](#) de 1997', publicada en el Diario Oficial No. 48.709 de 19 de febrero de 2013.

<1> Códigos 100, 101, 102 adicionados a la matriz 1XY por los artículos [1](#) y [2](#) de la Resolución CRT No. 47.564 de 15 de diciembre de 2009. Adicionalmente en el cuadro publicado en la Resolución CRT No. 47.564 de 15 de diciembre de 2009. Rige a partir del 1o. de enero de 2010.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1914 de 2008:

1XY-106 “Denuncias Maltrato a la Infancia”.

Clasificación de la numeración para el acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonado:

Modalidad 1

Servicio Número 1XY

Fuerza Aérea Colombiana 101

<Código adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRC 2251 de 2009>

Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en
situaciones de crisis 106

<Denominación del Código modificado por el artículo 1 de la Resolución
4901 de 2016>

~~Denuncia y existencia de incendios forestales~~ 107

<En estado de reserva según el artículo 1 de la Resolución 2522 de 2010>

Atención de desastres 111

Policía 112

Bomberos 119

Número único de emergencias 123

Ambulancia 125

Tránsito departamental 126

Tránsito municipal 127

Cruz Roja 132

Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes 141

<Código adicionado por el artículo 2 de la Resolución 4901 de 2016>

Defensa Civil 144

Asistencia de emergencias - Fuerzas Militares 146

Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión (FF. MM.) 147

CAI - Policía Nacional 156

Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión (Policía) 165

Modalidad 2

Servicio Número 1XY

Información y reclamos Trunking 105

Información y Reclamos TMC Red A 108

Información y Reclamos TMC Red B 109

Reclamos Aseo 110

Información y daños telefónicos TPBCL - Operador A 114

Daños Energía 115

Daños Acueducto 116

Información y Reclamos PCS 118

Información LDN 150

Operadora LDN 151

Servicio de desmovilización de los grupos ilegales alzados
en armas 154

Información LDI 158

Operadora LDI 159

Daños Gas 164

Información LDN 170

Operadora LDN 171

1XYZ para información TPBCLD 174

Información y daños telefónicos TPBCL - Operador B 177

Información LDI 178

Operadora LDI 179

Información y daños telefónicos TPBCL - Operador C 182

Información y daños telefónicos TPBCL - Operador D 184

Información y daños telefónicos TPBCL - Operador E 186

Información y daños telefónicos TPBCL - Operador F 187

Información LDN 190

Operadora LDN 191

1XYZ para operadora TPBCLD 194

Información LDI 198

Operadora LDI 199

Modalidad 3

Servicio Número 1XY

Centro de contacto ciudadano 100 <Código adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRC 225

Atención de comunicaciones para personas con discapacidad 102 <Código adicionado por el artículo

~~Denuncia maltrato a la infancia 106~~ <Código reubicado por el artículo [1](#) de la Resolución CRC 225

Servicio de información hora 117

Línea de atención laboral 120 <Código adicionado por el artículo 1 de la Resolución 4169 de 2013

Fiscalía 122

Información Entidades Prestadoras de Salud 133

Información hospitalaria 137

Procuraduría 142

Personería 143

Fuerzas Armadas 152

~~DAS~~ Línea amiga del Migrante 153 <Código reasignado por el artículo 1 de la Resolución 4561 de

Línea Mujer 155 <Código adicionado por el por el artículo 1 de la Resolución 4102 de 2013>

DIJIN 157

Línea Honor - Mindefensa 163 <Código adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 4736 de 2015

Inteligencia Policía nacional 166

Información de actividades de tráfico, comercialización y

consumo de narcóticos 167

Modalidad 4

Servicio Número 1XY

Directorio por Operadora 113

Proyectos especiales de Entidades Territoriales 195

Notas de Vigencia

- Denominación del Código 106 modificado por el artículo 1 y Código 141 'Atención Integral Gui' adicionado por el artículo 2 de la Resolución 4901 de 2016, 'por la cual se modifica la Matriz de s con marcación 1XY contenida en el Anexo 010 de la Resolución CRT número [087](#) de 1997, se as «Atención Integral Gubernamental Niños, Niñas y Adolescentes», se modifica la destinación del r intervención psicosocial y/o soporte en situaciones de crisis», y se dictan otras disposiciones', pub abril de 2016.
- Código 163 'Línea del Honor - Mindefensa' adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 4736 c Resolución CRT [087](#) de 1997 y se asigna el número 1XY-163 al servicio denominado “Línea del servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY, y se dictan otras disposic de 19 de mayo de 2015. Dicho número se asigna bajo la Modalidad 3 en los términos del numeral
- Código 153 'Línea amiga migrante' adicionado por el artículo 1 de la Resolución 4561 de 2014, Resolución CRT [087](#) de 1997 y se asigna el número 1XY-153 al servicio denominado “Línea ami semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY”, publicada en el Diario Oficial N encontraba asignada al DAS.
- Código 120 'Línea de atención Laboral' adicionado por el artículo 1 de la Resolución 4169 de 20 denominado “Línea de atención laboral”, en la matriz de servicios semiautomáticos y especiales c Anexo 010 de la Resolución CRT [087](#) de 1997', publicada en el Diario Oficial No. 48.771 de 24 c
- Código 155 adicionado por el artículo 1 de la Resolución 4102 de 2013, 'por la cual se asigna el en la matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY contempl 1997', publicada en el Diario Oficial No. 48.709 de 19 de febrero de 2013.
- Mediante el artículo 1 de la Resolución 2522 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.671 asignado temporalmente mediante Resolución CRC 2265 de 2010, para la “Denuncia y existencia quedará en estado de reserva a partir de la fecha de entrada en vigencia del presente Acto Admini
- Número de marcación 107 adicionado temporalmente a la matriz 1XY por el artículo 1 de la Re Diario Oficial No. 47.586 de 8 de enero de 2010.
- Códigos 100, 101, 102 adicionados a la matriz 1XY por los artículos [1](#) y [2](#) de la Resolución CR 47.564 de 15 de diciembre de 2009. Adicionalmente en el cuadro publicado en la Resolución 225 Rige a partir del 1o. de enero de 2010.
- Anexo modificado por el artículo [5](#) de la la Resolución 1914 de 2008, publicada en el Diario Of Rige a partir del 1o. de enero de 2010. Los artículos [1](#) y [2](#) adicionan, a partir de la entrada en vige
- Anexo adicionado por la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de artículo [16](#).

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1914 de 2008:

Denuncias Maltrato a la Infancia 106 <Código reubicado por el artículo [1](#) de la Resolución CRC :

Código adicionado temporalmente a la matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abona
Resolución CRC 2265 de 2010:

Denuncia y existencia de incendios forestale 107

Texto modificado por la Resolución 1914 de 2008

Consultar el texto en el artículo [5](#) de la Resolución 1914 de 2008

Texto adicionado por la Reslución 644 de 2003:

<Este anexo debe ser consultado en el PDF del Diario Oficial.>

ANEXO 011.

FORMATO DE SOLICUTUD DE NUMERACIÓN.

<Anexo derogado por el artículo 16 de la Resolución 2028 de 2008>

Notas de Vigencia

- Anexo derogado por el artículo 16 de la Resolución 2028 de 2008, publicada en el Diario Oficial
- Anexo 11 modificado por el artículo 7 de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario O
- Anexo adicionado por la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de artículo [16](#).

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1237 de 2005:

ANEXO 11.

<Cunsultar el nuevo Formato en el Anexo de la Resolución 1237 de 2005>

Texto adicionado por la Resolución 644 de 2003:

<Este anexo debe ser consultado en la carpeta de anexos/Resoluciones CRT/ Resolución 644 de 2

ANEXO 012.

FORMATO DE SOLICITUD DE CÓDIGOS DE PUNTOS DE SEÑALIZACIÓN.

<Este anexo debe ser consultado en la carpeta de anexos/Resoluciones CRT/ Resolución 644 de 20

Notas de Vigencia

- Anexo adicionado por la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de artículo [16](#).

ANEXO 013.

CARTA DE PRESENTACIÓN.

<Anexo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 4507 de 2014. El nuevo texto es el siguiente:

Ciudad y Fecha

Señores:

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Calle 59A Bis No. 5-53 Edificio LINK SIETE SESENTA Piso 9

Bogotá D.C.

Yo, _____, mayor de edad, de nacionalidad _____, titular del documento de identidad _____, procediendo en mi carácter de _____ de la empresa _____ de Comercio _____, _____, el día _____, bajo el aval de dar trámite al proceso de homologación del equipo de nombre _____, marca _____, con la documentación requerida para surtir el proceso de homologación, incluyendo el(los) certificado(s) del organismo(s):

Organismo

No de Certificado

La(s) banda(s) de frecuencia(s) en las que opera el equipo terminal4 son:

Lo anterior con el fin que los documentos aportados a la presente acreditan el cumplimiento de las disposiciones

Firma

Nota: En el caso de solicitud presentada por una persona natural, se debe suprimir del texto lo relacionado con el organismo.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 4507 de 2014, 'por medio de la cual se modifica el artículo 13.1.2.7 al Capítulo I del Título XIII y se adiciona el Anexo 013 a la Resolución CRC 087 de 1995 de mayo de 2014.



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

