

RESOLUCIÓN 1732 DE 2007

(septiembre 17)

Diario Oficial No. 46.756 de 19 de septiembre de 2007

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

<Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones>

Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.073 de 18 de mayo de 2011, 'Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones'

'Las disposiciones previstas en la presente resolución deberán cumplirse a más tardar el 1o de octubre de 2011, salvo aquellas obligaciones contempladas en los artículos [30](#), [32](#), [41](#), [46](#), [53](#) y el parágrafo del artículo [39](#) de la presente resolución, las cuales deberán cumplirse a más tardar el 1o de enero de 2012, y la obligación establecida en el artículo [108](#) de la presente resolución, la cual deberá cumplirse a más tardar el 1o de noviembre de 2011. Lo dispuesto en los artículos [90](#) y [91](#) del presente acto administrativo deberá cumplirse a más tardar para la edición del directorio telefónico del año 2013. '

- Modificada por la Resolución CRC 2595 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.797 de 10 de agosto de 2010, 'Por la cual se modifican los artículos [7](#), [16](#), [44](#), [55](#), [75](#) y [81](#), se adiciona un anexo y se deroga el artículo [92](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007'

- Modificada por la Resolución CRC 2554 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010, 'Por la cual se modifican los artículos [1o](#), [78](#), [79](#) y [86](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo [85](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008'

- Modificada por la Resolución CRC 2258 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.572 de 23 de diciembre de 2009, 'Por la cual se modifican los artículos [22](#) y [23](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007 y los artículos 1.8 y 2.4 de la Resolución CRT 1740 de 2007'

- Modificada por la Resolución 2239 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.544 de 25 de noviembre de 2009, 'Por la cual se modifica el artículo [117](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007'

- Modificada por la Resolución 2229 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.518 de 30 de octubre de 2009, 'Por la cual se modifica el artículo [65](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007'

- Modificada, en cuanto a las obligaciones de reporte de información por parte de los

prestadores de los servicios de TPBC y TMR, por la Resolución CRC 2209 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.494 de 6 de octubre de 2009, 'Por la cual se precisan algunas disposiciones regulatorias relativas al Reporte de Información de los actuales prestadores de servicios de TPBC y TMR'

- Modificada por la Resolución 2107 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.347 de 12 de mayo de 2009, 'Por la cual se modifica el artículo [24](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007'

- Modificada por la Resolución 2029 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008, 'Por la cual se modifican los artículos [8.4](#), [41](#) y [43](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007'

- Modificada por la Resolución 2015 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.193 de 4 de diciembre de 2008, 'Por la cual se modifica el artículo [65](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007'

- Modificada por la Resolución 1940 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008, 'Por la cual se expide el Régimen Unificado de Reporte de Información de los operadores de telecomunicaciones a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones'

- Modificada por la Resolución 1914 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.115 de 17 de septiembre de 2008, 'Por la cual se modifica el Título XIII de la Resolución CRT 087 de 1997, y se dictan otras disposiciones'

- Modificada por la Resolución 1890 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008, 'Por la cual se deroga el Anexo 3 de la Resolución CRT 087 de 1997, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT [1732](#) de 2007'

- Modificada por la Resolución 1812 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 46.928 de 11 de marzo de 2008, 'Por la cual se modifica el artículo [111](#) de la Resolución 1732 de 2007'

- Modificada por la Resolución 1764 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007, 'Por la cual se modifica la Resolución CRT [1732](#) de 2007'

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por la Ley [142](#) de 1994, el artículo 37 del Decreto 1130 de 1999, los artículos 15 y 17 de la Ley 555 de 2000, el artículo 18 del Decreto 2870 de 2007 y de conformidad con lo dispuesto en la decisión 638 de la Comunidad Andina, y

CONSIDERANDO:

Que según lo establecido en el artículo [334](#) de la Constitución Política, el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo;

Que el artículo [365](#) de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación,

control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social;

Que de conformidad con el artículo [365](#) de la Constitución Política, los servicios públicos son inherentes a la función social del Estado, siendo su deber asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional y, a su vez, el artículo 4o del Decreto-ley 1900 de 1990, establece que las telecomunicaciones son un servicio público a cargo del Estado;

Que el artículo [73.21](#) de la Ley 142 de 1994, establece que es función de las Comisiones de Regulación, señalar de acuerdo con la ley, criterios generales sobre identificación de posición dominante y el abuso de esta en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario;

Que la Ley 555 de 2000, dispone que la CRT es el organismo competente para expedir el régimen de protección al usuario de los Servicios de Comunicación Personal, PCS, y en su artículo 17, delega en la CRT la función de fijar el régimen de derechos y obligaciones de los usuarios de los Servicios de Comunicación Personal, PCS, y la facultad para establecer el reglamento de protección de los usuarios de servicios móviles;

Que el artículo 37 del Decreto 1130 de 1999, faculta a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones para expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de protección al usuario, respecto de todos los servicios de telecomunicaciones salvo los de televisión, radiodifusión sonora y auxiliares de ayuda;

Que la Comisión de la Comunidad Andina expidió la Decisión 638, a través de la cual, establece los lineamientos para la protección al usuario de telecomunicaciones de la Comunidad Andina con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la Subregión, por lo que Colombia como País Miembro de la CAN, debe tener en cuenta en la definición de su normativa interna en materia de telecomunicaciones, dichos lineamientos comunitarios.

Que el artículo 18 del Decreto 2870 de 2007, impone la obligación a la CRT de adecuar el marco regulatorio de protección de usuarios de los mercados de telecomunicaciones en ambiente de convergencia tecnológica;

Que las iniciativas regulatorias de protección a los usuarios, adoptadas por países con mercados en ambiente convergente, se basan entre otras, en el establecimiento de comités consultivos para el consumidor y foros para promover su participación en la formación de políticas, imposición de la obligación de servicio universal, desarrollo de agendas específicas sobre los objetivos prioritarios de la política, introducción de iniciativas regulatorias específicas para mejorar opciones del consumidor, como la preselección y portabilidad numérica, el desarrollo de estándares y códigos de asuntos relacionados con consumidores por parte de la industria, el desarrollo y funcionamiento de programas de educación del consumidor, que incluyen difusión de información sobre la calidad, el establecimiento de nuevos indicadores de calidad, y la creación de programas específicos para aspectos relacionados con Internet y el comercio electrónico tales como la privacidad, el fraude y leyes cibernéticas;

Que las directrices sobre prácticas idóneas para la transición hacia las redes de la próxima generación, proferidas por el Simposio Mundial para Reguladores de 2007, en relación con la protección al consumidor, señalan como recomendación a los reguladores:

“Considerar la posibilidad de aplicar la reglamentación simétrica a todos los operadores y proveedores de servicios telefónicos, en especial en ámbitos tales como la interoperabilidad, la interconexión, la calidad de servicio, la numeración, la portabilidad, la seguridad e integridad de la red, la información y la protección al consumidor; concentrarse en informar al mercado y a los consumidores de los beneficios que pueden aportar las NGN y, al mismo tiempo, estudiar con detenimiento los problemas que entraña la protección del consumidor (por ejemplo, la seguridad y protección de la información personal y los datos, la protección de menores, la protección de los usuarios contra la invasión de la privacidad, así como las cuestiones relacionados con el comercio electrónico, la observación de la ley y el acceso a servicios de telecomunicaciones en situaciones de emergencia); seguir la evolución de las cuestiones de seguridad y a tomar las medidas del caso, por ejemplo, estudiar la posibilidad de exigir a los correspondientes proveedores de servicio la presentación de informes sobre incidentes y fallos de seguridad; y definir modalidades para informar a los consumidores acerca de los riesgos para la seguridad y la privacidad que pueden suscitarse en un entorno IP/NGN, y que estudien la forma de dar mayor información al consumidor acerca de los métodos de protección, lo que incluiría, por ejemplo, realizar campañas en los medios de comunicación y organizar foros y seminarios sobre telecomunicaciones”.

Que los mercados de telecomunicaciones del país, enfrentan una etapa de transición hacia la convergencia a través de iniciativas de establecimiento, por parte de algunos operadores, de soluciones tecnológicas y redes de nueva generación, el ofrecimiento de servicios empaquetados, mejora en los estándares de calidad y satisfacción de requerimientos específicos de los usuarios, manteniendo en la actualidad, la provisión de los servicios a través de redes tradicionales con sujeción al marco legal vigente de los servicios de telecomunicaciones;

Que la regulación es un instrumento de intervención del Estado en los servicios públicos de telecomunicaciones, la cual debe atender las dimensiones social y económica de los mismos, basada en las circunstancias y condiciones actuales de los mercados y en consecuencia, debe velar por la libre competencia y la protección de los usuarios orientándose a la protección de sus derechos e intereses y al mejoramiento de su calidad de vida, reconociendo a la vez, los cambios y avances tecnológicos y la necesidad de proteger los derechos que adquieren mayor importancia como consecuencia de la evolución en la prestación de dichos servicios;

Que en un escenario convergente de redes y servicios, los servicios comparables desde el punto de vista del usuario no se diferencian desde la óptica regulatoria por el simple hecho de que sean ofrecidos por diferentes canales o plataformas tecnológicas, por lo que la regulación en dichos escenarios debe reconocer los derechos de todos los usuarios, sin lugar a diferenciaciones distintas a las establecidas por la ley. Así mismo, la regulación debe procurar la protección de los usuarios de servicios convergentes a través de la mínima intervención posible, promoviendo de esta manera la consolidación de los mercados en ambiente de convergencia tecnológica y en esta medida, debe proveer herramientas que garanticen el suministro de información relevante para los usuarios, la privacidad de sus datos personales, la confidencialidad de la información en las comunicaciones, la seguridad en las redes y servicios y el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios.;

Que la CRT inició en el mes de agosto de 2006 el proyecto “Modificación al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, que hace parte de la agenda regulatoria del 2007, el cual tiene por objeto establecer los derechos de los usuarios de dichos servicios permitiendo a estos y a las empresas prestadoras de los mismos, tener certeza

de que las condiciones que rigen su prestación, satisfacen las necesidades de quienes se sirven de ellos y garantizan la efectividad y materialización de los fines esenciales del Estado, en cuanto a los servicios públicos se refiere;

Que en desarrollo del mencionado proyecto, la CRT contrató una consultoría con el fin de evaluar el grado de conocimiento que tienen los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en cuanto a funcionalidades, percepción de la calidad, ofertas en el mercado y derechos que les asisten en relación con los servicios de que hacen uso;

Que la CRT elaboró un documento de análisis, publicado el 30 de enero de 2007, en el cual se incorporaron datos e información sobre la percepción de los usuarios en relación con sus derechos, las prácticas regulatorias en otros países y el régimen de protección actual en Colombia, respecto del cual, se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes del sector de las telecomunicaciones, que fueron estudiados por la CRT;

Que con base en las propuestas preliminares de la CRT, durante el 26 de febrero y el 13 de abril de 2007, se realizaron 14 foros de participación ciudadana en las ciudades de San Andrés, Florencia, Ibagué, Villavicencio, Soacha, Quibdó, Armenia, Cúcuta, Popayán, Santa Marta, Palmira, Sincelejo, Tunja y Bogotá, D. C., los cuales contaron con la activa participación de los usuarios, operadores y otros agentes interesados, mediante la presentación de sus comentarios y aportes a la propuesta regulatoria;

Que todos los comentarios recibidos por la CRT, fueron analizados y contestados en el “Documento de Respuesta a comentarios del sector realizados al Documento Soporte del Proyecto de Modificación del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”, el cual fue publicado el día 25 de abril de 2007;

Que de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2696 de 2004, el 23 de mayo de 2007, la CRT publicó el proyecto de Resolución “Por medio de la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”, respecto del cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes del sector de las telecomunicaciones, los cuales fueron analizados y estudiados por la CRT, tal como consta en el “Documento de Respuesta a Comentarios del sector realizados al proyecto de resolución por medio de la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”, el cual fue aprobado por el Comité de Expertos Comisionados tal como consta en el Acta 554 del 6 de septiembre de 2007 para su presentación en la Sesión de Comisión del 14 de septiembre de 2007;

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

Régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones.

TITULO PRELIMINAR.

CAPITULO I.

PRINCIPIOS GENERALES.

ARTÍCULO 1o. AMBITO DE APLICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRC 2554 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> El presente Régimen aplica a las relaciones surgidas en virtud del ofrecimiento y prestación de los servicios de telecomunicaciones y a las demás generadas en cumplimiento de la regulación vigente, entre los suscriptores y/o usuarios y los operadores de las redes y servicios de telecomunicaciones del Estado, salvo los servicios de Televisión consagrados en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, los servicios de Ayuda y Especiales, y de Radiodifusión Sonora de que trata la Ley [1341](#) de 2009.

PARÁGRAFO. El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de telecomunicaciones en los que las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRC 2554 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.
- Parágrafo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 1764 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007, adicionada por la Resolución 1764 de 2007:

ARTÍCULO 1. El presente Régimen aplica a las relaciones surgidas en virtud del ofrecimiento y prestación de los servicios de telecomunicaciones y a las demás generadas en cumplimiento de la regulación vigente, entre los suscriptores y/o usuarios y los operadores de las redes y servicios de telecomunicaciones del Estado, salvo los servicios de Televisión consagrados en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, y los servicios de Radiodifusión Sonora, Auxiliares de Ayuda y Especiales de que trata el Decreto-ley 1900 de 1990.

PARÁGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 1764 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de telecomunicaciones en los que las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas.



ARTÍCULO 2o. FAVORABILIDAD DE LOS USUARIOS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y cláusulas contractuales dentro de la relación entre el operador y el suscriptor y/o usuario será decidida a favor de estos últimos, de manera que prevalezcan sus derechos.



ARTÍCULO 3o. SUMINISTRO DEL SERVICIO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las

nuevas disposiciones> Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en los títulos habilitantes y en aquellas que regulen el servicio, incluyendo las relativas a la calidad en la atención a los usuarios, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, y de libre competencia.



ARTÍCULO 4o. LIBERTAD DE ELECCIÓN. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> La elección del operador de los servicios de telecomunicaciones corresponde de manera exclusiva al suscriptor y/o usuario.

Ni los operadores, ni persona alguna con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de telecomunicaciones, podrán oponer acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección.



ARTÍCULO 5o. RECIPROCIDAD. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los suscriptores y/o usuarios y los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación del servicio, con sujeción a las condiciones contractuales y de acuerdo con lo establecido en las leyes, el reglamento y la regulación.

CAPITULO II.

OBLIGACIONES GENERALES DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS.



ARTÍCULO 6o. OBLIGACIONES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, son obligaciones de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones las siguientes:

6.1. Hacer uso racional de las redes, equipos terminales y servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo pactado en el contrato de prestación de servicios y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

6.2. Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas.

6.3. Hacer uso de la información suministrada por los operadores para efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.

6.4. Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecúen al propósito de los mismos.

CAPITULO III.

DEFINICIONES.



ARTÍCULO 7o. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Para efectos de la interpretación y aplicación de la presente resolución, se adoptan las siguientes definiciones:

Cláusula de período de permanencia mínima: Es la estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente señalados por la regulación, en la que el suscriptor se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa, su contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado.

Cláusula de prórroga automática: Es la estipulación contractual en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con la debida antelación su interés de no renovar el contrato.

Contrato de prestación del servicio: Acuerdo de voluntades celebrado entre el suscriptor y el operador, para el suministro de uno o varios servicios de telecomunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para el operador y el suscriptor. En el caso de los servicios de TPBC se denomina Contrato de Condiciones Uniformes y los derechos y obligaciones del suscriptor se extienden también al usuario.

Empaquetamiento de servicios: Es la oferta conjunta de más de un servicio público de Telecomunicaciones.

Factura: Cuenta de cobro que los operadores de servicios de telecomunicaciones entregan o remiten al suscriptor o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios.

Período de facturación: <Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución 2595 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios, correspondiente a un (1) mes, para que el usuario conozca la periodicidad con la cual se facturarán los servicios consumidos durante dicho lapso.

Notas de Vigencia

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.797 de 10 de agosto de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

Período de facturación: Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios, no mayor a dos (2) meses, para que el usuario conozca la periodicidad con la cual se facturarán los servicios consumidos durante dicho lapso.

PQR: Petición, queja o recurso formulado por el suscriptor o usuario ante el operador de servicios de telecomunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

Reclamación: Petición que hace el suscriptor y/o usuario para que el operador revise la

facturación del servicio.

Recurso de apelación: El que se presenta ante el operador de telecomunicaciones en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual este debe dar traslado a la autoridad de inspección, vigilancia y control para que lo resuelva.

Recurso de reposición: El que se presenta ante los operadores de telecomunicaciones para que aclaren, modifiquen o revoquen una decisión.

Reposición de equipos: Entrega a cualquier título, de un equipo terminal, distinto del adquirido al momento de la celebración del contrato de prestación de servicios, que el operador hace al suscriptor o usuario durante la ejecución del contrato.

Servicios de urgencia y/o emergencia. Son aquellos que proveen los Centros de Atención de Emergencias establecidos para tal fin, con ocasión de las llamadas efectuadas a los números con estructura 1XY de los que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, cuyo objeto es ejercer una acción inmediata ante una situación de riesgo o desastre.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.

Tarjeta Prepago: Cualquier medio impreso o electrónico, que mediante el uso de claves de acceso u otros sistemas de identificación, permite a un usuario acceder a una capacidad predeterminada de servicios de telecomunicaciones que ha adquirido en forma anticipada.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público de telecomunicaciones.

TITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES EN RELACION CON TODOS LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

CAPITULO I.

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS.



ARTÍCULO 8o. DEBER DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de telecomunicaciones, antes de la celebración de los contratos y en todo momento durante su ejecución, deben suministrar a los suscriptores y/o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado. En consecuencia, los operadores deben como mínimo:

8.1. Entregar copia escrita del contrato de prestación del servicio y sus anexos a los suscriptores y/o usuarios al momento de la celebración del contrato, donde se indiquen las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio. En cuanto al valor a pagar, el operador debe informar claramente el valor total del servicio, incluidos los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo a que haya lugar.

Los operadores procederán de la misma forma cuando dispongan de ofertas que presumen la voluntad del suscriptor y/o usuario.

En los demás casos, el operador debe entregar copia escrita del contrato a los suscriptores o usuarios cuando así lo soliciten, por una sola vez de forma gratuita, así como de las modificaciones que se efectúen al mismo de manera verbal o escrita.

8.2. Informar al momento de la celebración del contrato, de manera verbal o escrita, sobre los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado, que escapen a los mecanismos por ellos implantados para evitar su ocurrencia y sobre las acciones a cargo de los usuarios para preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones.

8.3. Entregar a cada suscriptor, una vez contratado el servicio, un listado escrito con la información a que se refiere el numeral 8.4 del presente artículo, en donde se indique claramente la forma en que puede consultar el detalle de dicha información.

8.4. Mantener disponible información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita en relación con los siguientes aspectos:

- a) Régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios.
- b) Dirección y teléfono de las oficinas de atención al usuario u oficinas de PQR.
- c) Número de la línea gratuita de atención al usuario.
- d) Procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos.
- e) Alternativas de suscripción del contrato.
- f) Tarifas vigentes, incluidas las de todos y cada uno de los planes ofrecidos que también se encuentren vigentes.
- g) Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.
- h) Modelos de todos y cada uno de los contratos correspondientes a los servicios y planes ofrecidos que se encuentren vigentes.
- i) Dirección, teléfono, correo electrónico y página de Internet de la autoridad que ejerce control y vigilancia según el tipo de servicio ofrecido.
- j) <Literal modificado por el artículo 3 de la Resolución 2029 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Indicadores de atención al suscriptor y/o usuario de los que trata el artículo [84](#) de la presente resolución.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 2029 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

- j) Indicadores de atención al suscriptor y/o usuario de los que trata el artículo [85](#) de la presente resolución.

k) Nivel de calidad ofrecido.

Dicha información debe estar permanentemente publicada y actualizada en la página de Internet del operador. Así mismo, el listado de la información antes señalada debe estar disponible en cada una de las oficinas de atención al usuario, para lo cual, se fijará en un lugar visible, fácilmente legible y diferenciable por el usuario, para que en caso de que este requiera el detalle de la misma, cualquiera de los representantes del operador la preste para su consulta de manera inmediata.

8.5. Los operadores están obligados a brindar la información a que hace referencia el numeral anterior, a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.

PARÁGRAFO. Las obligaciones de información señaladas en el presente régimen, que hagan referencia a la entrega de información por medios escritos, se entenderán cumplidas cuando la entrega se efectúe por cualquier mecanismo físico o electrónico que permita su lectura, salvo en los casos en que expresamente se indique que la información debe ser proveída por medio impreso. En este último caso, el operador podrá solicitar la autorización expresa del suscriptor o usuario para entregar la información por medios diferentes al impreso.



ARTÍCULO 9o. FORMA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

<Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los contratos y cualquier otra información suministrada por el operador sobre las condiciones a que se sujeten los servicios prestados deben ser elaborados con letra no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible por parte del suscriptor y/o usuario.



ARTÍCULO 10. CONTENIDO DEL CONTRATO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los contratos de prestación de los servicios de telecomunicaciones deben contener, sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada servicio, las siguientes:

- a) Partes.
- b) Servicios contratados.
- c) Precio y forma de pago.
- d) Plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del servicio.
- e) Obligaciones del suscriptor y/o usuario.
- f) Obligaciones del operador.
- g) Derechos de los suscriptores y/o usuarios en relación con el servicio contratado.
- h) Derechos del operador en relación con el servicio contratado.
- i) Condiciones para el cambio de plan, cuando a ello haya lugar.
- j) Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.

- k) Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.
- l) Causales de incumplimiento del suscriptor y/o usuario.
- m) Causales de incumplimiento del operador.
- n) Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.
- o) Trámite de peticiones, quejas y recursos.
- p) Condiciones para la cesión del contrato.
- q) Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando este aplique.



ARTÍCULO 11. REGISTRO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
<Artículo derogado por el artículo 27 de la Resolución 1940 de 2008>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 27 de la Resolución 1940 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1478 de 2006:

ARTÍCULO 11. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben registrar en la CRT los formatos de los contratos de prestación de servicios que adopten, a través de los medios establecidos para el reporte de dicha información.



ARTÍCULO 12. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> En los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones no pueden incluirse cláusulas que:

12.1. Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores para la prestación del servicio de acuerdo con el título habilitante, el régimen jurídico aplicable al servicio y, en especial, el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

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

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

12.4. Confieran al operador plazos que excedan los previstos en la ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones.

12.5. Presuman cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor o usuario, salvo que: a) Se dé al suscriptor o usuario un plazo mínimo de treinta (30) días calendario para manifestarse en forma explícita, contados a partir del recibo de la comunicación mediante la que se hace el

ofrecimiento, y b) En el mismo escrito, el operador haga saber al suscriptor o usuario las consecuencias que se derivarán de su silencio, una vez venza el plazo otorgado.

12.6. Limiten el derecho del suscriptor a solicitar la terminación del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del operador.

12.7. Permitan al operador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del suscriptor, exigir de este una compensación no establecida previamente en el contrato.

12.8. Obliguen al suscriptor a dar preaviso superior al establecido por la regulación para la terminación del contrato.

12.9. Limiten los derechos y deberes derivados del régimen de protección de los derechos de los usuarios y/o suscriptores de servicios de telecomunicaciones, del contrato y de la ley.



ARTÍCULO 13. RÉGIMEN DE MODIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de telecomunicaciones no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas.

Tampoco pueden imponer ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados por el suscriptor o usuario o que no hayan sido prestados por causas ajenas a este.

Toda modificación a las condiciones inicialmente pactadas, realizada por el operador como consecuencia de una solicitud del suscriptor y/o usuario, debe constar en los medios que para el efecto señala la regulación.



ARTÍCULO 14. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Las modalidades de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Las condiciones que no queden expresamente contenidas en las cláusulas del contrato o en cualquiera de sus modificaciones no serán aplicables.



ARTÍCULO 15. ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCIÓN. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Cuando los operadores de telecomunicaciones ofrezcan a los potenciales suscriptores una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el suscriptor pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente.



ARTÍCULO 16. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> <Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> Las estipulaciones relacionadas con valores a pagar por terminación

anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, sólo serán aplicables cuando medie aceptación escrita del suscriptor y sean extendidas en documento aparte.

Las cláusulas de permanencia mínima podrán ser pactadas únicamente cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos de usuario requeridos para el uso del servicio contratado, o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, y se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El período de permanencia mínima nunca podrá ser superior a un año, salvo lo previsto en el párrafo del presente artículo.

El monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o al descuento sustancial por tarifas especiales, que generó la cláusula de permanencia mínima.

En cualquier momento, incluido el de la generación de la oferta de prestación de servicios al potencial suscriptor, a través de los mecanismos de atención al usuario de que obligatoriamente debe disponer el operador, debe suministrarse en forma clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, toda la información asociada a las condiciones en que opera la cláusula de permanencia mínima, especialmente en lo que a los valores se refiere.

Así mismo, deberá preverse expresamente en el documento antes mencionado la suma subsidiada o financiada correspondiente al cargo por conexión o equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o aquella suma correspondiente al descuento sustancial que hace especial la tarifa ofrecida y la forma en que operarán los pagos asociados a la terminación anticipada durante el periodo de permanencia mínima.

En cuanto a la tarifa especial, tanto en la oferta como en el contrato, deberá indicarse en forma separada y discriminada el descuento aplicado al plan, información que deberá constar dentro del mismo documento que contiene la cláusula de permanencia mínima, sea este en pesos, porcentajes o unidades de consumo frente a las condiciones del plan sin cláusula de permanencia, de manera que para el usuario sea claro el ahorro sustancial del cual se beneficia.

En los contratos con cláusulas de permanencia mínima, en los cuales se pacte la prórroga automática, debe informarse desde el momento de la oferta y durante la ejecución del contrato que, una vez cumplido el término de la misma, se entenderán prorrogadas las condiciones y términos originalmente pactados, salvo aquellas condiciones asociadas al valor del subsidio y/o financiamiento del equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado o del cargo por conexión, que ya fue cubierto por el suscriptor y/o usuario durante el periodo de permanencia mínima.

Adicionalmente, al prorrogarse automáticamente el suscriptor no estará sujeto a la permanencia mínima inicialmente convenida, por lo que tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que durante dicho periodo se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima en aplicación de lo previsto en el párrafo del presente artículo.

PARÁGRAFO. Para el caso en que el operador financie o subsidie un nuevo equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, las partes podrán acordar la

inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima, en los términos y condiciones del presente artículo.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.797 de 10 de agosto de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 16. Las estipulaciones relacionadas con valores a pagar por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, sólo serán aplicables cuando medie aceptación escrita del suscriptor y sean extendidas en documento aparte.

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

El monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos, o al descuento por tarifas especiales, que generó la cláusula de permanencia mínima.

Para el efecto, deberá preverse expresamente en el documento antes mencionado la suma subsidiada o financiada, o aquella correspondiente al descuento que hace especial la tarifa ofrecida y la forma en que operarán los pagos debidos por terminación anticipada durante el período de permanencia mínima.

Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados, pero el suscriptor no estará sujeto a la permanencia mínima inicialmente convenida, por lo que tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que durante dicho período se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima en aplicación de lo previsto en el párrafo del presente artículo.

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



ARTÍCULO 17. REDACCIÓN CLARA Y EXPRESA DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Las cláusulas de permanencia mínima, plazo contractual, preaviso para la no prórroga del contrato o terminación unilateral, deben redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el suscriptor o usuario.

El operador debe incluir en un anexo independiente del contrato, con una letra de tamaño no

inferior a cinco (5) milímetros y en un color diferente al del contrato, la siguiente estipulación, cuando a ello haya lugar:

“El presente contrato incluye cláusulas de permanencia mínima de ____ meses, prórroga automática y/o valores a pagar por terminación anticipada. Una vez hayan sido aceptadas expresamente por el suscriptor, lo vinculan de acuerdo con las condiciones previstas en el presente contrato”.



ARTÍCULO 18. EQUIPOS TERMINALES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los usuarios, quienes deben utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria. Ningún operador de telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por el operador o por un tercero.

Adicionalmente, los operadores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados y habilitados para funcionar en su red. Cuando la homologación no sea obligatoria, los operadores deben hacer públicos, los requisitos técnicos que un equipo terminal debe cumplir para conectarse a su red de manera tal que se le garantice al usuario la libertad de elegir y adquirir el terminal de su elección.

Los mecanismos técnicos intencionales que restrinjan en el tiempo la utilización del terminal en redes distintas a la del operador, sólo podrán mantenerse durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima pactada. Dichas condiciones deben quedar de manera expresa en las cláusulas contractuales, así como las consecuencias derivadas de su aceptación. Una vez finalizado el término de permanencia mínima el operador está obligado a desbloquear el equipo del usuario, o a suministrarle la clave para tal fin, de manera gratuita y previa solicitud de aquel formulada por cualquier medio.



ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN PREVENTIVA SOBRE TERMINALES MÓVILES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Toda persona que venda o distribuya terminales móviles, debe incluir dentro de la información impresa que se entrega al usuario, en hoja separada de color que resalte y con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, la siguiente información:

“La siguiente información se entrega de conformidad con lo establecido en el artículo [19](#) de la Resolución 1732 de 2007 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Recomendaciones de uso:

1. Utilice siempre que pueda dispositivos manos libres.
2. Evite utilizar el equipo mientras conduce un vehículo automotor.
3. En caso de que el teléfono sea utilizado por niños, ancianos, mujeres embarazadas y población inmunocomprometida, consulte a su médico y el manual del equipo.
4. Si usted utiliza algún dispositivo electrónico de uso médico, asegúrese de que el mismo esté

protegido contra las ondas de radiofrecuencia externas.

5. Apague su teléfono en lugares tales como: hospitales, centros de salud, aviones, estaciones de suministro de combustible, en presencia de gases explosivos y lugares donde se realizan explosiones.

6. Evite que terceros hagan uso de su teléfono para prevenir la implantación de dispositivos como programas espías (spyware) o identificadores ocultos, que atentan contra la seguridad de la información contenida en el mismo. Si desea mayor información visite la página web de la CRT: <http://www.comusuarios.gov.co>”.



ARTÍCULO 20. MANEJO DE EQUIPOS TERMINALES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Toda persona que comercialice equipos terminales, debe suministrar al momento de la venta, por cualquier medio, información sobre dichos equipos, las características y las restricciones de estos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

Toda solicitud presentada por un suscriptor o usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el operador a cualquier título, debe tramitarse en sede de empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen la materia, en especial, el Decreto-ley [3466](#) de 1982.

Los suscriptores y usuarios deben abstenerse de alterar los equipos terminales que posean. Sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, la alteración del equipo podrá ser considerada por el operador como incumplimiento del contrato, cuando a causa de la misma se incurra en alguna de las conductas señaladas en los numerales 5, 6, 7, 8 y 9 del artículo 52 del Decreto-ley 1900 de 1990.



ARTÍCULO 21. REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan equipos terminales, deben tener una oferta suficiente e inmediata de estos a disposición de los usuarios para venta o reposición.

Al momento de la venta de equipos terminales, los operadores deben entregar a los suscriptores información por escrito sobre las condiciones comerciales, técnicas y económicas en que opera la reposición de los mismos, las cuales serán inmodificables unilateralmente, a menos que dichas modificaciones sean favorables al suscriptor.

PARÁGRAFO. Los operadores no pueden condicionar la venta o la reposición de equipos terminales a la adquisición de seguros. Sin perjuicio de lo anterior, cuando los operadores ofrezcan directa o indirectamente dichos seguros y los usuarios manifiesten expresamente su aceptación, los operadores informarán por escrito al beneficiario el sitio y forma en que pueden consultar el contrato o póliza correspondiente.

CAPITULO II.

EJECUCIÓN DEL CONTRATO.



ARTÍCULO 22. INVIOABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución CRC 2258 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones, deben asegurar los principios (confidencialidad, integridad y disponibilidad) y servicios de seguridad (autenticación, autorización y no repudio) de la información, requeridos para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, la información que se curse a través de ellas y los datos personales de los suscriptores y/o usuarios, en lo referente a las redes y/o sentidos suministrados por dichos operadores. Corresponderá a los proveedores de acceso a Internet tomar tales medidas en relación con las redes y/s servicios suministrados por ellos, y en consecuencia no les serán exigibles medidas relacionadas con contenidos, servicios y aplicaciones provistos por otros proveedores. El secreto de las telecomunicaciones se extiende a las comunicaciones de voz, datos, sonidos o imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada de la existencia o contenido de las mismas.

Salvo orden emitida de forma expresa y escrita por autoridad judicial competente, los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones, siempre y cuando sea técnicamente factible, no pueden permitir, por acción u omisión, la interceptación, violación o repudio de las comunicaciones que cursen por sus redes. Si la violación proviene de un tercero, y el proveedor de redes y/o servicios de telecomunicaciones tienen conocimiento de dicha violación, debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y den un dar ante las autoridades competentes la presunta violación. Para ello, deberán implementar procesos formales de tratamiento de incidentes de seguridad de la información propios de la gestión de seguridad del proveedor.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución CRC 2258 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.572 de 23 de diciembre de 2009. El artículo 6 establece: 'Los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones deberán dar aplicación a lo dispuesto en los artículos 2o, 3o y 4o de la presente resolución a partir del primero (1o) de julio de 2010, fecha en la cual deberán remitir a la CRC un informe en el que se especifique el detalle de las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. '

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 22. Los operadores de telecomunicaciones deben adoptar todas las medidas de seguridad requeridas para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, la información que se curse a través de ellas y los datos personales de los suscriptores y/o usuarios, en lo referente a la red y servicios suministrados por dichos operadores. El secreto de las telecomunicaciones se extiende a las comunicaciones de voz, datos, sonidos o imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada de la existencia o contenido de las mismas.

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



ARTÍCULO 23. SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIONES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> <Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 2258 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:> Los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones adoptarán mecanismos que garanticen el manejo confidencial, la integridad y disponibilidad de los datos de los suscriptores y/o usuarios, los cuales solo pueden ser intercambiados con otros proveedores para efectos de la prevención y control de fraudes en las telecomunicaciones y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias que así lo exijan.

Los datos suministrados por los suscriptores y/o usuarios para efectos de la adquisición de servicios o la atención de peticiones, no pueden ser usados por los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los servicios ofrecidos por el operador, salvo que medie autorización expresa y escrita del suscriptor y/o usuario.

PARÁGRAFO. Los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones no tienen la obligación ni asumen responsabilidad en la identificación del tipo de información que cursa por sus redes, en los términos de los diferentes tipos de datos previstos en la Ley [1266](#) de 2008.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución CRC 2258 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.572 de 23 de diciembre de 2009. El artículo 6 establece: 'Los proveedores de redes y/o servicios de telecomunicaciones deberán dar aplicación a lo dispuesto en los artículos 2o, 3o y 4o de la presente resolución a partir del primero (1o) de julio de 2010, fecha en la cual deberán remitir a la CRC un informe en el que se especifique el detalle de las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. '

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 23. Los operadores de telecomunicaciones adoptarán mecanismos que garanticen el manejo confidencial de los datos de los suscriptores y/o usuarios, los cuales sólo pueden ser intercambiados con otros operadores, para efectos de la prevención y control de fraudes en las telecomunicaciones y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias que así lo exijan. Así mismo, deben garantizar el manejo confidencial de la información que se curse en las comunicaciones que para su establecimiento hacen uso de sus redes.

Los datos suministrados por los suscriptores y/o usuarios para efectos de la adquisición de servicios o la atención de peticiones, no pueden ser usados por los operadores para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los servicios ofrecidos por el operador, salvo que medie autorización expresa y escrita del suscriptor y/o usuario.



ARTÍCULO 24. REPORTE A BANCOS DE DATOS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 2107 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones pueden remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor del operador, así como solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor en sus relaciones comerciales, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del mismo en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y el suscriptor haya otorgado su consentimiento expreso para pasar información crediticia a un banco de datos al momento de la suscripción del contrato.

El reporte a los bancos de datos debe ser previamente informado al suscriptor con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte.

Si dentro de dicho término el suscriptor procede al pago de las sumas debidas o niega, bajo la gravedad del juramento, la existencia de la relación contractual con el operador, este último deberá abstenerse de efectuar el reporte.

En caso de que la negación de la relación contractual se produzca con posterioridad al reporte, el operador informará de inmediato a la entidad administradora del banco de datos que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular.

En el evento que el reporte de datos se ponga en entredicho a causa de la negación del contrato, el afectado y el operador deberán adelantar todas las acciones pertinentes para determinar la veracidad de sus afirmaciones o en su defecto, estarse a la decisión definitiva proferida por las autoridades competentes.

El reporte a los bancos de datos no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario mientras no quede en firme la decisión sobre las mismas.

Los operadores deben reportar el pago al banco de datos a más tardar diez (10) días después del momento en que cese la mora.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 2107 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.347 de 12 de mayo de 2009.

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

El reporte a los bancos de datos debe ser previamente informado al suscriptor, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos quince (15) días a la fecha en que se produzca el reporte.

Si dentro de dicho término, el suscriptor procede al pago de las sumas debidas o niega, bajo la gravedad del juramento, la existencia de la relación contractual con el operador, este último deberá abstenerse de efectuar el reporte.

En caso de que la negación de la relación contractual se produzca con posterioridad al reporte, el operador informará de inmediato a la entidad administradora del banco de datos de que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular.

En el evento en que el reporte de datos se ponga en entredicho a causa de la negación del contrato, el afectado y el operador deberán adelantar todas las acciones pertinentes para determinar la veracidad de sus afirmaciones o, en su defecto, estarse a la decisión definitiva proferida por las autoridades competentes.

El reporte a los bancos de datos no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario mientras no quede en firme la decisión sobre las mismas.

Los operadores deben reportar el pago al banco de datos a más tardar diez (10) días después del momento en que cese la mora.



ARTÍCULO 25. PLAZO PARA EL INICIO EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS.

<Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Salvo por motivos de caso fortuito, fuerza mayor, o aquellos que impidan la instalación por causa del suscriptor, el plazo máximo para el inicio de la provisión de los servicios contratados no podrá ser superior a quince (15) días hábiles contados a partir del perfeccionamiento del contrato. Este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan suscriptor y operador, en cuyo caso la aceptación expresa del suscriptor deberá constar en documento separado del contrato.

Cuando el operador no inicie la prestación del servicio en el plazo indicado, el suscriptor podrá optar por la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido, o por la estipulación de un nuevo plazo para la activación. En caso de restitución de la suma pagada, se incluirán los intereses moratorios, sin previa constitución en mora, causados

desde el momento en que el usuario efectuó el pago, hasta el día en que se produzca la restitución. Este plazo no podrá exceder de cinco (5) días contados a partir de la manifestación expresa del suscriptor en tal sentido.



ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE SERVICIOS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Cuando los operadores de telecomunicaciones activen un servicio o efectúen modificaciones al servicio inicialmente contratado, por solicitud expresa del suscriptor y/o usuario efectuada a través de cualquier medio, o por presunción de la manifestación de su voluntad en los términos previstos en la regulación, entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud o presunción de la voluntad, un escrito en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen el servicio activado o la modificación solicitada, el cual será tenido como un anexo del contrato.

PARÁGRAFO. Los operadores de telecomunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de servicios o modificaciones al servicio inicialmente contratado y mantenerlos disponibles, por lo menos seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato, para su consulta por parte del solicitante.



ARTÍCULO 27. DIVULGACIÓN DE TARIFAS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los suscriptores o usuarios deben conocer previamente las tarifas que se aplicarán a los servicios de telecomunicaciones de que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente.

Los operadores de telefonía móvil deben informar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones la tarifa de las llamadas de fijo a móvil a través de los mecanismos señalados en el numeral 8.4 del artículo [8o](#) de la presente resolución.

Así mismo, deben informar dicha tarifa a sus suscriptores, de manera expresa, al momento de suscripción del correspondiente contrato.



ARTÍCULO 28. MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Sin perjuicio de lo previsto en el régimen de tarifas para cada servicio, los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio.

En los contratos de prestación de servicios, debe indicarse claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales, los períodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan tarifario. En los casos en que se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato.

El incumplimiento por parte del operador da derecho al suscriptor a terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.



ARTÍCULO 29. OFRECIMIENTO DE SERVICIOS A TRAVÉS DE PLANES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Cuando los servicios de telecomunicaciones sean prestados individualmente o de manera empaquetada a través de planes tarifarios, los operadores deben informar las condiciones establecidas para el plan ofrecido, entre ellas, el término de permanencia mínima y/o el término mínimo de conservación del plan, y las condiciones que rigen el cambio del plan antes del término señalado, cuando a ello haya lugar.

Cuando así lo desee, y una vez vencido el plazo antes mencionado, el suscriptor o usuario estará en libertad de elegir entre los planes tarifarios ofrecidos por el respectivo operador, sin que se le cobre ningún cargo adicional por el cambio de plan. El nuevo plan podrá ser utilizado por el usuario en el período de facturación siguiente a aquel en que se solicite el cambio y lo obligará al pago del precio correspondiente.

La elección del plan tarifario recae exclusivamente en el suscriptor y/o usuario.

Los operadores no pueden ubicar a los suscriptores y/o usuarios en planes que no hayan sido aceptados previamente por estos.



ARTÍCULO 30. MECANISMOS DE CONTROL DEL CONSUMO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores que presten servicios de telecomunicaciones individualmente o de manera empaquetada a través de planes tarifarios deben implementar sistemas que proporcionen al usuario información sobre el consumo realizado durante el período de facturación, a través de centros de atención telefónica o cualquier otro medio idóneo. Los usuarios tienen derecho a efectuar dicha consulta gratuitamente, como mínimo, dos (2) veces al día, y los operadores la obligación de informar sobre tal derecho al momento de la adquisición del plan.

Para efectos de la consulta, los operadores deben informar, de acuerdo con el sistema de tasación empleado, el número exacto de unidades consumidas, desde el último corte de facturación hasta doce (12) horas previas a la consulta o al límite temporal inferior que establezca el operador.

Se exceptúan de esta obligación, los planes prestados bajo la modalidad de tarifa plana o consumo ilimitado.



ARTÍCULO 31. PROMOCIONES Y OFERTAS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realiza. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del suscriptor y/o potencial usuario.

La omisión de información relacionada con la fecha hasta la cual está vigente la promoción o de condiciones que dan término a su vigencia, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones,

deben ser claramente identificables por los potenciales suscriptores, independientemente del medio a través del cual se divulguen. Cuando el usuario acuda ante el operador para adquirir una promoción u oferta, este último deberá informarle sobre tales condiciones y restricciones, y almacenar el soporte del suministro de tal información, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato, para consulta por parte del suscriptor. En todo caso, la empresa almacenará las evidencias de la publicidad efectuada sobre las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas.

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al suscriptor y/o usuario, a través de cualquiera de los mecanismos de atención dispuestos por el operador, lo vinculan jurídicamente. El operador no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de servicios y valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta.

PARÁGRAFO. Al momento de la adquisición de los servicios de telecomunicaciones, los operadores deben informar a los suscriptores los derechos y/o condiciones generales para el acceso a ofertas y promociones futuras.



ARTÍCULO 32. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores pueden prestar servicios de telecomunicaciones empaquetados, respetando los siguientes criterios:

32.1. La opción para adquirir servicios empaquetados debe constar en el contrato de prestación de servicios o en sus anexos.

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

32.3. Los servicios de telecomunicaciones que se presten empaquetados se sujetarán a las condiciones establecidas en el contrato y sus anexos, a las contenidas en su propio régimen y, en especial, a las dispuestas en la presente resolución.

32.4. Cuando se dé respuesta a una PQR, el operador deberá informar en el mismo escrito, los recursos que proceden, los plazos para interponerlos y la autoridad ante la cual pueden presentarse, en consideración a cada uno de los servicios empaquetados. Así mismo, ordenará el envío del expediente a la (s) autoridad (es) competente (s) para conocer el recurso de apelación, cuando a ello haya lugar.

32.5. Las PQR que se formulen en relación con alguno de los servicios empaquetados, no afectarán la normal provisión y facturación de los servicios en los períodos de facturación siguientes a su presentación. En caso de que la PQR tenga fundamento en la interrupción en la provisión de alguno de los servicios empaquetados, el operador deberá descontar de las facturas el valor equivalente a dicho servicio que corresponda al valor definido por el operador al momento de diseñar el plan, hasta tanto sea resuelta la PQR.



ARTÍCULO 33. TASACIÓN DE LLAMADAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Para todos los servicios de telefonía en los cuales se cobre por cada llamada, sólo se podrá empezar a tasar a partir del

momento en que la llamada sea completada. Se entiende por llamada completada aquella que alcanza el número deseado y recibe señal de contestación de llamada. Lo anterior aplica tanto para llamadas en modalidad de prepago como de pospago.



ARTÍCULO 34. CORREO DE VOZ. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores que presten servicios de correo de voz deben informar, al usuario que origina la llamada, que la misma está siendo atendida por un sistema de correo de voz e indicar el momento a partir del cual se inicia el cobro, para que aquel pueda decidir sobre el uso o no del sistema, antes de que se inicie la tasación de la llamada. La duración de dicho mensaje no puede ser inferior a cinco (5) segundos. Así mismo, la duración de las instrucciones de operación del buzón no puede exceder de 10 segundos.



ARTÍCULO 35. ACCESO A LOS SERVICIOS DE URGENCIA. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de telecomunicaciones que presten servicios de TPBCL/LE, TMR, TMC, PCS y los que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, deben permitir de modo gratuito a sus usuarios la realización de llamadas dirigidas a los números con estructura 1XY de que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, en todo momento, aun cuando el suscriptor o usuario haya incurrido en causal de suspensión del servicio y hasta la terminación del contrato.



ARTÍCULO 36. DERECHO A CONSERVAR EL NÚMERO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los suscriptores de servicios de telecomunicaciones tienen derecho a conservar el número de abonado que les ha sido asignado por el operador, durante la vigencia del contrato, el cual sólo puede cambiarse a solicitud del suscriptor, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración, o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio.

Cuando el suscriptor solicite el cambio de número, podrá solicitar al operador, que cuando se efectúe una marcación al número anterior, se informe mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado. Este servicio se prestará por el término convenido y a un costo más utilidad razonable que haya sido previamente informado al suscriptor y aceptado por este.

En caso de que el suscriptor cambie de operador de telecomunicaciones, podrá solicitar al operador con el cual ha terminado el contrato, que informe mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado.

Este servicio se prestará por el término convenido, a un costo más utilidad razonable que haya sido previamente informado al suscriptor y aceptado por este. Los operadores de telecomunicaciones deben informar este derecho a los suscriptores, al momento de terminación del contrato.

Cuando el cambio de número de abonado obedezca a razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio, el operador deberá informar mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado, durante un período de tres (3) meses,

sin cargo adicional para el suscriptor.

PARÁGRAFO. El derecho de los usuarios a la conservación del número de abonado, no implica la obligación de ofrecer portabilidad numérica.



ARTÍCULO 37. FALLAS EN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de los servicios de telecomunicaciones, por causas imputables al operador, da derecho a los suscriptores o usuarios a la terminación inmediata del contrato, sin penalización alguna o a obtener la compensación por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, siempre que así lo soliciten y bajo los términos previstos en la presente resolución.

Cuando el suscriptor o usuario elija la compensación, los operadores deben hacerla efectiva a través de cualquiera de las siguientes opciones:

a) Compensación en dinero; o

b) compensación en minutos, para lo cual, el operador debe atender las reglas y metodología descritas en el Anexo I de la presente resolución e informar al suscriptor o usuario, oportunamente y por escrito, la forma en que operará la compensación.

La compensación en minutos no podrá ser aplicada cuando se trate de planes de consumo ilimitado en tiempo.

PARÁGRAFO. Cuando el servicio sea prestado a través de la modalidad prepago, los mecanismos que garanticen la compensación efectiva al usuario por el tiempo en que no estuvo disponible el servicio, serán diseñados libremente por los operadores.



ARTÍCULO 38. INTERRUPCIONES DEL SERVICIO PROGRAMADAS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.3.4 de la Resolución CRT 087 de 1997, los operadores de telecomunicaciones que deban interrumpir la prestación de los servicios a su cargo, por un término superior a treinta (30) minutos, por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, deberán comunicar tal situación a sus suscriptores y/o usuarios por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación, utilizando para el efecto las facilidades del servicio contratado u otros medios masivos de información idóneos que garanticen el conocimiento de tal situación por parte de los usuarios afectados.



ARTÍCULO 39. LIBRE ELECCIÓN DEL OPERADOR DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los usuarios de TPBCL, TPBCLE y TMR, tienen derecho a acceder a cualquiera de los operadores de TPBCLD; y los usuarios de TMC, PCS y de los operadores que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, a los operadores de TPBCLDI, en condiciones iguales, a través de los sistemas de multiacceso y prescripción previstos por la regulación para el efecto.

En la operación de teléfonos públicos y tarjetas de prepago, no es obligatorio ofrecer las

facilidades de multiacceso y prescripción.



ARTÍCULO 40. PREVENCIÓN DE FRAUDES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de telecomunicaciones deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin, información que deberá estar disponible para consulta de la CRT y las autoridades de inspección, vigilancia y control.

En todo caso, cuando los usuarios interpongan PQR que puedan tener relación con presuntos fraudes, los operadores deberán adelantar todas las acciones necesarias para identificar las causas que originaron tal requerimiento y, de no ser fundadas, demostrar materialmente al peticionario, las razones por las cuales no procede lo solicitado.

Cuando se encuentre que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, cumpliendo con las condiciones de seguridad informadas por el operador según lo previsto en el numeral 8.2 del artículo [8](#) de la presente resolución, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.

CAPITULO III.

FACTURACIÓN.



ARTÍCULO 41. FACTURACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 2029 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los operadores de telecomunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar. En las facturas de servicios de telefonía se debe indicar además, el consumo de los últimos seis (6) meses y el promedio histórico de aquellos servicios que el operador preste de manera directa, salvo respecto de los consumos del servicio de TPBCLD.

Cuando la prestación de los servicios facturados esté sujeta a planes tarifarios diferentes a los de tarifa plana o consumo ilimitado, se deben indicar además, las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan.

Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio que se cobra.

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

PARÁGRAFO. Cuando el servicio contratado esté sujeto a un plan de tarifa plana o consumo ilimitado, no será necesario informar el valor de la unidad de consumo.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 2029 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 41. Todos los operadores de telecomunicaciones deben informar a sus usuarios, claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar. En las facturas de servicios de telefonía se debe indicar, además, el consumo de los últimos seis (6) meses y el promedio histórico.

Cuando la prestación de los servicios facturados esté sujeta a planes tarifarios diferentes a los de tarifa plana o consumo ilimitado, se deben indicar, además, las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan.

Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio que se cobra.

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

PARÁGRAFO. Cuando el servicio contratado esté sujeto a un plan de tarifa plana o consumo ilimitado, no será necesario informar el valor de la unidad de consumo.



ARTÍCULO 42. INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA FACTURA. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Además de la información antes mencionada, los operadores de servicios de telecomunicaciones deben incluir en la factura la dirección y teléfono de las oficinas de atención de PQR más cercanas a la dirección a la cual se envía la factura. Esta información debe indicarse de manera diferenciada a la de los puntos de pago y venta de servicios.

En las facturas debe resaltarse, usando el mismo tamaño del carácter utilizado para informar el valor a pagar, una nota en la cual se indique que en caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación. Los operadores deben garantizar que el pago mencionado pueda efectuarse de manera ágil, a través de los puntos de pago dispuestos para el efecto o a través de mecanismos similares a los que se disponen para el pago de las facturas que no son objeto de reclamación, sin que ello implique costo alguno para el usuario.

Adicionalmente, se debe resaltar el nombre, la dirección, correo electrónico y el teléfono de la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control, información que, en el caso de la prestación de servicios empaquetados, debe indicarse respecto de cada uno de los

servicios incluidos en el paquete.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

