

ARTÍCULO 87. COMPARACIÓN 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> Los operadores de TPBCL y TPBCLE a los que se refiere el artículo 5.2.3 de la Resolución CRT 087 de 1997, (Grupo 1), y que se encuentren sometidos al régimen regulado de tarifas, deben informar inequívocamente, en la publicidad que hagan con el fin de que el usuario elija entre los diferentes planes, las características y necesidades de comunicación que los mismos satisfagan, de modo que el usuario cuente con las herramientas necesarias para la toma de la decisión con base en su perfil de consumo.

Los operadores de TPBCL y TPBCLE de que trata el artículo 5.2.4 de la Resolución CRT 087 de 1997, (Grupo 2), que ofrezcan a sus usuarios diferentes opciones tarifarias, deben presentarlas junto con el Plan Tarifario Básico en la publicidad que hagan sobre las mismas, de manera que sean comparables e identificando claramente las condiciones y cargos correspondientes, así como las restricciones cuando apliquen.



ARTÍCULO 88. INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO. <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 servicios de TPBC tienen derecho a recibir, información de directorio telefónico, a través de la cual puedan consultar el nombre del suscriptor, dirección y número telefónico, así como a que sus datos figuren en la misma de manera gratuita.

Para el efecto, los operadores de TPBCL, TPBCLE, y TMR deben actualizar dicha información al menos una vez al año, incluyendo en forma destacada los números de urgencia, y la información sobre todos los números 1XY de que trata el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, números de información, números para atención de reclamaciones, prefijos de acceso a los operadores de larga distancia, indicativos urbanos e internacionales, reclamaciones de otros servicios públicos domiciliarios y el contrato de condiciones uniformes.

Cuando exista más de un operador del mismo servicio, en una misma área geográfica, los usuarios tienen derecho a recibir la información de directorio telefónico de manera unificada, para lo cual, los operadores deben entregar a los demás operadores del mismo municipio, distrito o área geográfica, la información de todos los suscriptores a que hace referencia el presente artículo, de manera digitalizada y en medio magnético o soporte informático.

El operador debe excluir de la información de directorio telefónico, los datos del usuario que así se lo solicite, sin que se genere ningún cargo para este.



ARTÍCULO 89. OFRECIMIENTO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO. <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 TPBCL, TPBCLE y TMR están obligados a ofrecer la información de directorio a los usuarios a través de una de las siguientes opciones:

(i) directorio impreso, o (ii) información por operadora. De manera opcional, pueden ofrecerla a través de otros medios idóneos como medio magnético, disco compacto, Internet o cualquier otro. Corresponde al usuario escoger entre las alternativas ofrecidas por el operador.

Cuando el medio escogido por el usuario sea físico, los operadores deberán entregar una copia

del mismo por cada número telefónico, salvo que expresamente manifieste que no la requiere.



ARTÍCULO 90. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CÓDIGO SECRETO. <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 los servicios de TPBCL deben suministrar a sus suscriptores y/o usuarios, sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto, con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el suscriptor y/o usuario, que generen algún cobro diferente al servicio local. Para tal efecto, los operadores de TPBCL y TPBCLE deben incluir en las tarifas por el servicio de TPBCL los costos involucrados en la prestación de este servicio, en las fórmulas que para el cálculo de sus tarifas tengan establecidas.

Cuando se trate de nuevas líneas, se debe entregar al suscriptor, junto con el contrato respectivo y sin necesidad de solicitud en tal sentido, el código secreto y la información sobre la forma de acceder y utilizar adecuadamente dicho servicio, y sus ventajas de seguridad.

En todo caso, la información relacionada con el uso y ventajas del código secreto debe ser suministrada a los usuarios trimestralmente, mediante procedimientos idóneos y verificables.



ARTÍCULO 91. BLOQUEO PARA SERVICIOS DE TARIFA CON PRIMA. <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 TPBCL, TPBCLE y TMR deben bloquear el acceso a los números de servicios que cobran tarifa con prima, sin costo adicional alguno, cuando medie solicitud del usuario.

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



ARTÍCULO 92. PERÍODOS MÍNIMOS DE CONSERVACIÓN DE PLANES. <Artículo derogado por el artículo [9](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [9](#) 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 92. Los usuarios de los servicios de TPBCL o TPBCLE no pueden ser obligados por el operador a mantenerse por un período superior a dos (2) meses en cualquiera de los planes elegidos.

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



ARTÍCULO 93. VALOR DE LA ACOMETIDA EXTERNA. <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 la factura en que se cobre el aporte por conexión, el operador de TPBC debe indicar la parte del total de este valor que corresponda a la acometida externa, es decir, la línea de abonado.



ARTÍCULO 94. REEMBOLSO DEL APORTE DE CONEXIÓN. <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 suscriptor puede solicitar, dentro de los dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso del aporte de conexión descontado el valor de la acometida externa, cuando desista definitivamente del servicio. El reembolso respectivo debe realizarse dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a dicha solicitud. Vencido el plazo de los dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el usuario pierde el derecho a obtener del operador el reembolso.



ARTÍCULO 95. CONSTITUCIÓN DE PÓLIZA. <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 TPBCL, TPBCLE y TMR deben constituir en favor de los suscriptores, una póliza de seguros que garantice la oportuna instalación de la línea telefónica, cuando se cobre anticipadamente el pago por conexión. Si la administración de los dineros recaudados por pagos por conexión se realiza a través de una fiducia constituida en favor de los usuarios, los operadores pueden eximirse de la obligación de constituir la póliza aquí establecida.



ARTÍCULO 96. ALCANCE DEL CARGO POR APORTES DE CONEXIÓN AL 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 pago del aporte por conexión otorga al suscriptor el derecho a la conexión del servicio, al uso de un número de abonado y a la disposición sobre la acometida externa. En todo caso, la acometida externa es de libre disponibilidad del suscriptor y puede ser utilizada por cualquier operador de TPBCL, TPBCLE y TMR seleccionado por el suscriptor para la prestación del servicio.



ARTÍCULO 97. SOLIDARIDAD EN LOS SERVICIOS DE TPBC. <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> <Ver Notas de Vigencia sobre su pérdida de fuerza ejecutoria> El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio tendrán las mismas obligaciones y derechos que se derivan del contrato de condiciones uniformes, salvo en los siguientes eventos:

97.1. Cuando el operador no suspenda el servicio, estando obligado en virtud del incumplimiento del usuario respecto del pago oportuno de los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato o por incumplimiento del mismo.

97.2. Cuando el operador proceda al restablecimiento del servicio que fuera suspendido por falta de pago, sin que el suscriptor o usuario haya eliminado dicha causa.

97.3. En el evento que el arrendatario celebre acuerdos de pago con el operador en los que no se haya hecho parte el propietario del inmueble arrendado. Se tiene en cuenta, a partir de la fecha en que el operador debió suspender el servicio si el arrendatario incumplió el acuerdo.

97.4. En el evento en que habiéndose suspendido el servicio, el usuario se reconecta fraudulentamente, se rompe la solidaridad respecto de las sanciones administrativas por anomalías o fraudes, si hay lugar a ellas, sin perjuicio de que subsista respecto del pago de los servicios consumidos con ocasión de la reconexión fraudulenta.

97.5. Cuando el arrendador del inmueble se acoja a las disposiciones para suscriptores y/o usuarios que celebren contratos de arrendamiento de vivienda urbana, previstas en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, el Decreto Reglamentario 3130 del mismo año y en la presente resolución.

97.6. En la enajenación de inmuebles urbanos, si el contrato de prestación de servicios públicos no está vigente.

97.7. Cuando se instalen nuevos servicios en un inmueble que se encuentra en mora.

97.8. Cuando se efectúen traslados no autorizados, la solidaridad no será extensiva respecto del predio al que se trasladó.

97.9. Cuando se adquieran bienes o servicios diferentes al servicio de TPBC.

Notas de Vigencia

- Este artículo perdió su fuerza ejecutoria con la expedición de la Ley 1341 de 2009, así lo manifestó la CRC en la parte considerativa de la Resolución CRC [2554](#) de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.

CAPITULO II.

DISPOSICIONES ESPECIALES.



ARTÍCULO 98. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO. <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> <Ver Notas de Vigencia sobre su pérdida de fuerza ejecutoria> Cuando el propietario de inmuebles destinados a vivienda urbana decida acogerse a lo previsto en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, en el Decreto 3130 de 2003 y las normas que lo modifiquen, complementen o adicionen, no será responsable solidariamente en el pago de los servicios de TPBC y el inmueble no quedará afecto al pago de estos.

Para tal efecto, deberá informar al operador tanto la existencia como la terminación del contrato de arrendamiento celebrado sobre el inmueble, a través de los formatos que este último ponga a disposición de sus suscriptores y usuarios. El formato de denuncia debe ser diligenciado conjuntamente por el arrendador y el arrendatario con cuyas firmas, se entenderá otorgado bajo la gravedad de juramento.

PARÁGRAFO. Cuando no se efectúe la denuncia de la existencia o terminación del contrato de arrendamiento se entenderá que el arrendador propietario es solidariamente responsable del pago de los servicios de TPBC, en los términos establecidos por el artículo [130](#) de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo [18](#) de la Ley 689 de 2001.

Notas de Vigencia

- Este artículo perdió su fuerza ejecutoria con la expedición de la Ley 1341 de 2009, así lo manifestó la CRC en la parte considerativa de la Resolución CRC [2554](#) de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.



ARTÍCULO 99. PRESENTACIÓN DE LA GARANTÍA. <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> <Ver Notas de Vigencia sobre su pérdida de fuerza ejecutoria> De manera simultánea al diligenciamiento y entrega del formato de denuncia a que hace referencia el artículo anterior, arrendador y arrendatario deben poner a consideración del operador, la garantía que respaldará las obligaciones adquiridas.

Para estos efectos, el arrendatario podrá constituir cualquiera de las garantías establecidas en el Decreto 3130 de 2003. El operador tendrá diez (10) días hábiles a partir de la recepción de los documentos, para responder al arrendatario si acepta o no la garantía puesta a su consideración.

En caso de que el operador no acepte la garantía, debe informar de tal hecho al arrendador y al arrendatario mediante comunicación dirigida a las direcciones reportadas en el formato de denuncia del contrato, explicando las razones de la negativa para que realicen los ajustes necesarios. En este caso, se iniciarán nuevamente los términos señalados en el inciso anterior una vez presentada la documentación corregida, para lo cual contarán con un término de quince (15) días, transcurridos los cuales, en caso de no presentar nuevamente la garantía, el operador entenderá que se ha desistido de la solicitud.

Notas de Vigencia

- Este artículo perdió su fuerza ejecutoria con la expedición de la Ley 1341 de 2009, así lo manifestó la CRC en la parte considerativa de la Resolución CRC [2554](#) de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.



ARTÍCULO 100. VIGENCIA DE LAS GARANTÍAS. <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> <Ver Notas de Vigencia sobre su pérdida de fuerza ejecutoria> La garantía constituida tendrá como mínimo una vigencia igual al plazo del contrato de arrendamiento. Vencido el término inicial del contrato, en caso de ser renovado, el arrendatario deberá renovar igualmente la garantía.

El operador, debe avisar con quince (15) días calendario de anticipación al arrendador y al arrendatario, mediante comunicación escrita, la fecha de vencimiento de la garantía, con el objeto de que procedan a renovarla. En caso de que el arrendatario no renueve la garantía o guarde silencio al respecto, se entenderá que el arrendador ha desistido de acogerse a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 y en consecuencia, se mantendrá la solidaridad en los términos establecidos en el artículo [130](#) de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo [18](#) de la Ley 689 de 2001, a partir de la fecha de vencimiento del contrato inicial.

En ningún caso, la no renovación de la garantía implicará la suspensión del servicio o la terminación del contrato de condiciones uniformes.

Notas de Vigencia

- Este artículo perdió su fuerza ejecutoria con la expedición de la Ley 1341 de 2009, así lo manifestó la CRC en la parte considerativa de la Resolución CRC [2554](#) de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.



ARTÍCULO 101. VALOR DE LA GARANTÍA O DEPÓSITO. <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> <Ver Notas de Vigencia sobre su pérdida de fuerza ejecutoria> El valor de la garantía o depósito debe ser mínimo de dos veces el valor del cargo fijo o básico, más dos veces el valor del consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación.

El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación, se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble en los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

Para el cálculo del cargo por unidad de consumo, se tendrá en cuenta el promedio de todos los servicios telefónicos tomados por el suscriptor, enunciados en la Ley [142](#) de 1994.

El operador debe suministrar y divulgar periódicamente el valor de la garantía o depósito.

PARÁGRAFO 1o. Si el promedio del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, el operador podrá ajustar hasta una vez al año el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos períodos de facturación del mismo.

Para tal efecto, cuando en la medición del consumo se encuentre un aumento de por lo menos el treinta (30) por ciento durante el período anotado, el operador procederá a recalcular el valor de la garantía, lo cual informará al suscriptor mediante comunicación escrita que será notificada personalmente en los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 2o. Los ajustes a las garantías o depósitos previstos en este artículo estarán a cargo del arrendatario. El arrendatario deberá modificar la garantía o depósito dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación que le haga el operador tanto al arrendador como al arrendatario en tal sentido.

Notas de Vigencia

- Este artículo perdió su fuerza ejecutoria con la expedición de la Ley 1341 de 2009, así lo manifestó la CRC en la parte considerativa de la Resolución CRC [2554](#) de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.



ARTÍCULO 102. DEPÓSITO EN DINERO A FAVOR DE LA EMPRESA. <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> <Ver Notas de Vigencia sobre su pérdida de fuerza ejecutoria> Para la constitución de depósitos en dinero a favor de la empresa, debe seguirse el siguiente procedimiento:

102.1. El arrendador y/o el arrendatario deben depositar ante la institución financiera que el operador determine, a su favor, y a título de depósito una suma igual al valor de la garantía señalada en el artículo anterior.

102.2. Una vez denunciada la terminación del contrato por parte del arrendador y/o el arrendatario, el operador debe impartir instrucciones a la institución financiera, para que proceda a descontar el valor de las facturas no canceladas hasta la fecha de denuncia y devuelva el excedente al depositante. La entidad financiera cuenta con veinte (20) días hábiles contados a partir de la recepción de las instrucciones impartidas por el operador, para efectuar la operación.

102.3. En caso de que no existan facturas pendientes de pago, el operador debe impartir instrucciones a la entidad financiera para que reembolse al depositante los dineros entregados junto con sus rendimientos, a la terminación del contrato inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

Notas de Vigencia

- Este artículo perdió su fuerza ejecutoria con la expedición de la Ley 1341 de 2009, así lo manifestó la CRC en la parte considerativa de la Resolución CRC [2554](#) de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.



ARTÍCULO 103. EFECTO DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO Y LA PRESTACIÓN DE LAS GARANTÍAS O DEPÓSITOS. <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> <Ver Notas de Vigencia sobre su pérdida de fuerza ejecutoria> Efectuada la denuncia del contrato y remitidas garantías o depósitos constituidos debidamente a favor del operador, el arrendador no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios suministrados por el operador, a partir del vencimiento del período de facturación correspondiente a aquel en el que se efectuó la denuncia y se remitieron las garantías y depósitos.

En caso de no pago, el operador podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si estas no fueren suficientes, podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario.

Notas de Vigencia

- Este artículo perdió su fuerza ejecutoria con la expedición de la Ley 1341 de 2009, así lo manifestó la CRC en la parte considerativa de la Resolución CRC [2554](#) de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.



ARTÍCULO 104. RECONEXIÓN 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> <Ver Notas de Vigencia sobre su pérdida de fuerza ejecutoria> En cualquier momento de la ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, propietario, arrendatario o poseedor del inmueble puede solicitar al operador la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de ese momento, quien lo solicite asume la obligación de pagar el servicio; en caso de que lo solicite el arrendador o propietario, el inmueble queda afecto al pago.

Notas de Vigencia

- Este artículo perdió su fuerza ejecutoria con la expedición de la Ley 1341 de 2009, así lo manifestó la CRC en la parte considerativa de la Resolución CRC [2554](#) de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.



— ARTÍCULO 105. SOLICITUD DE NUEVOS 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> <Ver Notas de Vigencia sobre su pérdida de fuerza ejecutoria> Cuando se solicite un nuevo servicio adicional a los básicos, el operador procederá al suministro del mismo una vez evalúe la garantía constituida y comunique su aceptación al solicitante, quien será el único responsable de su pago.

En caso de que el servicio sea solicitado por el propietario o poseedor del inmueble, este responderá por el pago del servicio suministrado.

Notas de Vigencia

- Este artículo perdió su fuerza ejecutoria con la expedición de la Ley 1341 de 2009, así lo manifestó la CRC en la parte considerativa de la Resolución CRC [2554](#) de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.



ARTÍCULO 106. APLICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA. <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> <Ver Notas de Vigencia sobre su pérdida de fuerza ejecutoria> En lo no previsto en este capítulo, se aplicarán las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio público de Telefonía Pública Básica Conmutada.

Notas de Vigencia

- Este artículo perdió su fuerza ejecutoria con la expedición de la Ley 1341 de 2009, así lo manifestó la CRC en la parte considerativa de la Resolución CRC [2554](#) de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.

TITULO III.

DISPOSICIONES EN RELACION CON LOS SERVICIOS DE TELEFONIA MOVIL, TRUNKING Y ACCESO A INTERNET.

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 107. ACTIVACIÓN 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 TMC, PCS y los que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, no pueden prestar los servicios a su cargo a través de la activación de equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados o hurtados.

Para el efecto, dichos operadores deben llevar una base de datos de los equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados, hurtados o desactivados por fraude o por no pagar ninguna factura recibida con posterioridad a la venta, en la cual se indicará la identificación completa del terminal, la tecnología del mismo, los datos del suscriptor que originó el reporte y la fecha y hora en que se produjo el mismo.

Las bases de datos deben ser actualizadas y compartidas diariamente entre todos los operadores de TMC y PCS, así como publicadas a través de los mecanismos mencionados en el artículo [8.4](#) de la presente resolución.

PARÁGRAFO. La obligación de compartir la base de datos será aplicable a los operadores que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, cuando los equipos terminales usados para la provisión de dichos servicios, puedan ser utilizados en las redes de los operadores de TMC y PCS.



ARTÍCULO 108. AREA DE CUBRIMIENTO. <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 telefonía móvil, deben hacer públicas las áreas geográficas en donde exista cubrimiento de los servicios a su cargo, a través de los mecanismos mencionados en el artículo [8.4](#) de la presente resolución e informarlas al suscriptor antes de la celebración del contrato de prestación de servicios.



ARTÍCULO 109. SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL. <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 del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo [10](#) de la presente resolución, los operadores de telefonía móvil deben informar en los contratos la existencia de valores adicionales por el uso de roaming internacional, si aplican.



ARTÍCULO 110. MENSAJES DE TEXTO ENVIADOS DESDE INTERNET. <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 cargos por la transmisión de mensajes de texto, SMS, desde Internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, esto es, para el suscriptor de la línea móvil, a menos que el operador del servicio establezca una modalidad de cobro diferente. Sin embargo, en razón a que aquél no tiene control directo sobre su utilización, será necesaria su aceptación previa, para lo cual se seguirán los siguientes parámetros:

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

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



ARTÍCULO 111. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE ACCESO A INTERNET. <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 1812 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos [8](#)o y [10](#) de la presente resolución y, en las demás disposiciones aplicables, los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan servicios de valor agregado de acceso a Internet, deben incluir

en el contrato, al menos, la siguiente información:

111.1. Oferta comercial con las condiciones de los planes ofrecidos.

111.2. Las definiciones aplicables al servicio ofrecido, de acuerdo con lo definido en la regulación, haciendo referencia expresa a la condición de banda ancha cuando aplique.

111.3. La velocidad efectiva a ser garantizada por el ISP.

111.4. Informar a sus usuarios cuando las tarifas plana y/o reducida de acceso conmutado a Internet, no aplican a las llamadas que se realicen hacia ellos.

Teniendo en cuenta que una porción del ancho de banda disponible es utilizado por el protocolo mismo de transmisión, el operador debe ajustar la capacidad asociada del puerto de conexión, de manera tal que garantice la velocidad efectiva de acceso a Internet a través de su red.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 1812 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 46.928 de 11 de marzo de 2008.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 111. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos [8o](#) y [10](#) de la presente resolución y, en las demás disposiciones aplicables, los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan servicios de valor agregado de acceso a Internet, deben incluir en el contrato, al menos, la siguiente información:

111.1. Oferta comercial con las condiciones de los planes ofrecidos.

111.2. Las definiciones aplicables al servicio ofrecido, de acuerdo con lo definido en la regulación, haciendo referencia expresa a la condición de banda ancha cuando aplique.

111.3. La velocidad efectiva máxima, y mínima a ser garantizada en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP para el segmento de acceso, así como para el canal internacional.

111.4. Informar a sus usuarios cuando las tarifas plana y/o reducida de acceso conmutado a Internet, no aplican a las llamadas que se realicen hacia ellos.

PARÁGRAFO. Teniendo en cuenta que una porción del ancho de banda disponible es utilizado por el protocolo mismo de transmisión, el operador debe garantizar que la velocidad efectiva de acceso a su red no será inferior al 60% del valor nominal incluido en la oferta de servicios.



ARTÍCULO 112. VELOCIDAD DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE ACCESO A INTERNET. <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 Internet, tienen derecho a acceder a mecanismos que les permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de velocidad ofrecidas al momento de la suscripción del contrato.

Para el efecto, los operadores que presten servicios de valor agregado de acceso a Internet dedicado deben tener disponible en todo momento en su sitio web una aplicación gratuita, por medio de la cual el usuario pueda verificar la velocidad efectiva provista tanto para envío como para descarga de información.

La aplicación utilizada en la verificación puede ser la desarrollada directamente por el operador o cualquiera que corresponda a servicios de prueba comúnmente utilizados a nivel internacional.



ARTÍCULO 113. BLOQUEO DE CONTENIDOS. <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 valor agregado de acceso a Internet, deben atender las solicitudes que les formulen sus suscriptores respecto al bloqueo del acceso a sitios web específicos que no puedan ser bloqueados directamente por el suscriptor.



ARTÍCULO 114. MENSAJES ELECTRÓNICOS NO SOLICITADOS. <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 administren cuentas de correo electrónico, deben establecer mecanismos que minimicen el tráfico de mensajes de correo electrónico no solicitados comúnmente conocidos como SPAM (por su sigla en inglés).



ARTÍCULO 115. OBLIGACIÓN 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 servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deben presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para el cumplimiento de sus funciones, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus suscriptores, así como la información que les sea requerida sobre las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos atendidos.

TITULO IV.

CENTROS DE ATENCION DE EMERGENCIAS.



ARTÍCULO 116. NÚMERO UNICO NACIONAL DE EMERGENCIAS. <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 6 de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Se adopta como número único nacional de emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la presente resolución y lo previsto en el Decreto 25 de 2002 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen.

En aquellos municipios, grupo de municipios o áreas metropolitanas donde se haya establecido un CAE, los operadores de servicios de telecomunicaciones deben mantener el acceso al servicio con los números de emergencias que actualmente se encuentren operando, con excepción de aquellos casos en los que se determine que la coexistencia puede finalizar en los términos establecidos en el artículo 13.2.2.5 de la Resolución CRT 087 de 1997, o aquellas normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 6 de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 116. Se adopta como número único nacional de emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la presente resolución y lo previsto en el Decreto 25 de 2002 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen.

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



ARTÍCULO 117. CARACTERÍSTICAS DEL CAE. <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 2239 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:> Los CAE deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

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

117.2 Redundancia del sistema para reducir la probabilidad de falla.

117.3 Acceso para personas con discapacidad auditiva y/o del habla. Para estos efectos, los CAE deberán implementar mecanismos técnicos y operativos idóneos que permitan el acceso para personas con discapacidad auditiva y/o del habla a través de al menos dos de los siguientes medios:

- a) Mediante el envío y recepción de mensajes cortos de texto SMS y/o multimedia MMS a través de terminales móviles y fijos.
- b) Mediante el uso de terminales móviles y fijos que utilicen soluciones TTY o TDD.
- c) Mediante el uso de salas de conversación o chats, video chats o correo electrónico.

Por tal motivo, los denominados por la regulación vigente como operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR, TMC, PCS y Trunking, deberán brindar una oferta comercial de terminales con las características descritas en el literal b) a las personas con discapacidad auditiva o del habla que así lo soliciten, permitiendo de esta manera su acceso a los CAE.

117.4 Identificación automatizada del número telefónico y de la localización del equipo de usuario desde el cual se realiza la llamada a los CAE. Con este fin se deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Los operadores de los servicios denominados por la regulación vigente como TPBCL, TPBCLE, TMR, con respecto a la ubicación de los usuarios que realizan llamadas a través de sus

redes, deberán entregar a los CAE la base de datos de sus usuarios que contenga la dirección geográfica o nomenclatura vial asociada al número de abonado de dicha red. Estos datos deberán cumplir con los estándares definidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC. Esta información deberá ser actualizada cada seis meses.

b) Los operadores de los servicios denominados por la regulación vigente como TMC, PCS y Trunking, con respecto a la ubicación de los usuarios que realizan las llamadas por medio de sus redes, deberán entregar la ubicación geográfica de las estaciones bases –BTS– y el código único de cada BTS, de acuerdo al área de cobertura del servicio del CAE.

La ubicación de las estaciones bases BTS podrán ser entregadas de dos maneras:

i) En formato de dirección geográfica o nomenclatura vial cumpliendo con los estándares definidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC; o

ii) En formato de coordenadas de localización (Latitud, Longitud) cumpliendo con el estándar internacional WGS84.

El código único de cada BTS de los operadores de los servicios denominados por la regulación vigente como TMC, PCS y Trunking se entregará exclusivamente con el fin de que cada vez que un usuario marque el número de emergencia, se pueda identificar el área geográfica de cobertura de la BTS desde la cual se genera la llamada de emergencia.

La información de ubicación de las estaciones bases (BTS) y el código único de cada BTS deberá ser actualizada cada seis meses. La información entregada por parte de los operadores móviles únicamente podrá ser utilizada para los fines previstos en el presente artículo y por ningún motivo se podrá entregar a terceros para propósitos diferentes.

La información de identificación y localización a la que hace referencia el presente numeral deberá ser entregada conforme a las mejoras que se implementen en las redes y según los avances que dichas implementaciones permitan.

c) De acuerdo a la información descrita en los literales a) y b) los CAE deberán implementar mecanismos técnicos y operativos idóneos que permitan la localización geográfica del usuario que realiza una llamada de emergencia.

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

117.6 Capacidad para operar de manera bilingüe. Así mismo, debe estar habilitado para la comunicación en la lengua de señas colombiana (LSC) y en las lenguas y dialectos de los grupos étnicos en aquéllos territorios comprendidos dentro del área de operación del CAE.

117.7 En caso que los CAE reciban llamadas sobre falsas situaciones de emergencia o que no se adecuen al propósito para los que fueron creados, se deberá cumplir con lo dispuesto a continuación:

a) Los CAE deberán efectuar la desconexión de las mismas, con previo almacenamiento de la información requerida para las futuras acciones a que haya lugar, y remitir la información particular sobre los usuarios que incurran en estos comportamientos al operador de telecomunicaciones correspondiente.

b) Con base en la información descrita en el literal anterior, los operadores deberán informar al usuario, sobre el uso indebido de la línea de atención de emergencias y proceder a la terminación del contrato de prestación de servicios ante el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6.4 de la presente resolución. Contra esta decisión los usuarios podrán ejercer el derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores conforme lo dispuesto en el Capítulo VIII de la presente resolución.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 2239 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.544 de 25 de noviembre de 2009. El numeral 117.4 rige a partir del 1o. de febrero de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 117. Los CAE deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

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

117.2. Redundancia del sistema para reducir la probabilidad de falla.

117.3. Acceso para personas discapacitadas.

117.4. Identificación automática del número telefónico y de la localización de la persona que llama, para lo cual, los operadores deben acordar e implementar con los CAE los mecanismos técnicos y operativos idóneos.

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

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

117.7. Desconexión de llamadas falsas, con previo almacenamiento de la información requerida para las futuras acciones a que haya lugar y remisión de información particular sobre los usuarios que incurran en estos comportamientos, al operador de telecomunicaciones al cual se encuentren abonados.



ARTÍCULO 118. ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA. <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 TPBC, TMC, PCS y los que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, deben ofrecer a sus usuarios, desde cualquier terminal habilitado, incluyendo los teléfonos públicos y los teléfonos comunitarios, el acceso a los números de emergencia señalados en el artículo [116](#), de igual forma están obligados a:

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

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

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

118.4. Adicionar en el contrato de prestación del servicio cláusulas para evitar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos.

TITULO V.

DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 119. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS DE SERVICIOS 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> En ningún evento y bajo ninguna circunstancia, los operadores de telecomunicaciones, pueden limitar la aplicación y/o cumplimiento de las disposiciones previstas en la presente resolución a las políticas internas del operador. Dichas políticas no son oponibles a los suscriptores y/o usuarios, cuando los mismos ejerzan ante los operadores los derechos aquí consagrados.



ARTÍCULO 120. SANCIONES. <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 lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de telecomunicaciones y acarreará las sanciones contempladas por la ley.



ARTÍCULO 121. ANEXO. <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 Anexo I, denominado METODOLOGIA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE COMPENSACIONES POR FALLAS EN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO, forma parte integral de la presente resolución.



ARTÍCULO 122. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN. <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 1764 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores deben efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las obligaciones previstas en los artículos [9o](#), [10](#), [17](#) y [19](#), en los párrafos de los artículos [26](#), [68](#), [69](#) y [76](#) y en el último párrafo del artículo [64](#), las cuales deben empezar a cumplirse íntegramente como máximo a partir del 1o de abril del 2008. Por su parte, el plazo máximo para dar inicio al cumplimiento de las nuevas obligaciones previstas en los artículos [30](#), [41](#) y [42](#) de la presente resolución, es el 1o de julio de 2008, y el 1o de enero de 2009 para las contenidas en el artículo [43](#).

Los operadores de servicios de valor agregado de acceso a Internet deben empezar a cumplir lo previsto en el artículo [112](#) de la presente resolución, a más tardar el 10 de abril de 2008. Así mismo, cuentan hasta dicha fecha para la implementación de las mediciones requeridas para

verificar el cumplimiento del nivel de disponibilidad dispuesto en el Anexo I de la presente resolución.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 2 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:

ARTÍCULO 122. Los operadores deben efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las obligaciones previstas en los artículos [9o](#), [10](#), [17](#), [19](#), [30](#), [42](#), [43](#), en los párrafos de los artículos [26](#), [68](#), [69](#) y [76](#) y en el último párrafo del artículo [64](#), las cuales deben empezar a cumplirse íntegramente como máximo a partir del 1o de enero del 2008.

Los operadores de servicios de valor agregado de acceso a Internet, deben empezar a cumplir lo previsto en el artículo [112](#) de la presente resolución, a más tardar el 1o de abril de 2008. Así mismo, cuentan hasta dicha fecha para la implementación de las mediciones requeridas para verificar el cumplimiento del nivel de disponibilidad dispuesto en el Anexo I de la presente resolución.



ARTÍCULO 123. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. <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 1764 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> La presente resolución rige a partir del 1o de enero de 2008, y deroga todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias, en especial, el Título VII de la Resolución CRT 087 de 1997, artículo 4o de la Resolución CRT 489 de 2002 y el artículo [2o](#) de la Resolución CRT 1040 de 2004.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 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:

ARTÍCULO 123. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial** y deroga todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias, en especial, el Título VII de la Resolución CRT 087 de 1997, artículo 4o de la Resolución CRT 489 de 2002 y el artículo [2o](#) de la Resolución CRT 1040 de 2004.

Dada en Bogotá, D. C., a 17 de septiembre de 2007.

Publíquese y cúmplase.

La Presidenta,

MARÍA DEL ROSARIO GUERRA DE LA ESPRIELLA.

El Director Ejecutivo,

LORENZO VILLEGAS CARRASQUILLA.

ANEXO I.

METODOLOGIA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE COMPENSACIONES POR 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>

Disponibilidad

Cuando los servicios de telecomunicaciones sean interrumpidos por causas imputables al operador, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

1. Acaecida la falla, el operador contará hasta con quince (15) días calendario para establecer el motivo que la originó, contados desde el día de su ocurrencia.
2. Recibida la petición del suscriptor o usuario para el reconocimiento del derecho contemplado en el artículo [37](#) de la presente resolución, la cual deberá ser formulada como máximo dentro del período de facturación siguiente a aquel en que no pudo hacer uso del servicio, el operador procederá a informar la causa de la falla. En caso que de la verificación antes mencionada, el operador haya confirmado que la falla fue ocasionada por cualquier evento imputable a él, indicará la fecha en que le dará respuesta de fondo a la petición, acudiendo a lo señalado en el artículo [6o](#) del Código Contencioso Administrativo.
3. La respuesta de fondo, antes mencionada, será notificada al suscriptor o usuario una vez el mismo operador constate que la falla a él imputable ha excedido el nivel de disponibilidad o confiabilidad permitido para cada servicio en la regulación, licencia o concesión, en un período determinado.

Se entiende como disponibilidad del servicio la relación entre el tiempo global durante el cual se proporciona o se podría proporcionar un servicio satisfactorio o admisible y el periodo de observación total. (UIT-T Rec. X.140 (92), num. 2.4.1) 3.1. Para el caso de los servicios de TMC, PCS y sistemas de acceso troncalizado, Trunking se tiene que la disponibilidad o confiabilidad del sistema definido en las concesiones corresponde a un valor igual o mayor a 99,5% medido respecto de las estaciones base, y del 99,9% para las centrales de conmutación móvil.

3.2. Para los servicios de TPBC la disponibilidad mínima corresponde al 99,4% para los enlaces de interconexión y al 99,9% para las centrales de conmutación.

3.3. Para los servicios de valor agregado de acceso a Internet se define una disponibilidad de 99,5% para conexiones nacionales o internacionales terrenas y de 99,0% para conexiones que incluyan un tramo satelital, según lo establece la Recomendación UIT-T X.137 Valores de disponibilidad para redes públicas de datos que prestan servicios internacionales de conmutación de paquetes”.

4. En la comunicación, y siempre que se hayan excedido los umbrales citados, el operador deberá informarle al usuario:

(i) que tiene derecho a la compensación o a la terminación del contrato, (ii) si la compensación se efectuará en dinero o minutos, en caso de escoger la compensación, (iii) que cuenta con diez (10) días hábiles para manifestar su decisión a la empresa de manera verbal o escrita, y (iv) el período de facturación al cual se imputará la compensación, que en todo caso no puede superar el quinto período contado desde aquél en el que se interrumpió el servicio.

5. El suscriptor o usuario podrá acudir ante la autoridad de inspección, vigilancia y control, para lo de su competencia, en caso que no sea notificado de la respuesta de fondo por parte del operador en la fecha indicada por este último.

Formas de efectuar la compensación:

1. Compensación en dinero:

a) Cuando la prestación del servicio interrumpido por fallas en la continuidad del servicio imputable al operador esté sujeta a plan tarifario, la compensación en dinero debe efectuarse, a través del descuento hasta del doble del dinero equivalente al tiempo de duración de la falla, que resulte de dividir el valor del servicio en el período de facturación por el número de minutos de dicho período, multiplicado por el número de minutos en que el servicio no estuvo disponible, utilizando la siguiente metodología:



Donde:

CM = Compensación monetaria por fallas en la continuidad el servicio.

VP = Valor del plan en el período de facturación donde ocurrió la falla.

MND = Minutos no disponibles por causa de la falla.

NTMP = Número total de minutos del período facturado;

b) Cuando la prestación del servicio interrumpido por fallas en la continuidad del servicio imputable al operador no esté sujeta a ningún plan tarifario, la compensación en dinero se efectuará a través del descuento del doble del dinero correspondiente al tiempo de duración de la falla calculado utilizando la fórmula antes citada, pero con base en el promedio histórico de los últimos tres (3) ciclos de facturación. De esta forma, la variable VP deberá ser remplazada por la variable VPC, la cual se calculará así:

$$VPC = \frac{\sum_{i=1}^3 CF_i}{3}$$

Donde:

VPC = Valor promedio del consumo de los últimos tres (3) ciclos de facturación previos al ciclo donde ocurrió la falla.

CFi = Ciclo de facturación i previo al ciclo donde ocurrió la falla.

i = Subíndice que define el ciclo de facturación previo al ciclo de facturación donde ocurrió la falla y solo puede tomar los valores 1, 2, y 3.

2. Compensación en minutos:

a) Cuando la prestación del servicio interrumpido por fallas en la continuidad del servicio imputable al operador esté sujeta a plan tarifario, la compensación en minutos se efectuará teniendo en cuenta los minutos incluidos en el plan, otorgando al suscriptor o usuario hasta el doble de las unidades de tasación dejadas de consumir durante el tiempo de duración de la falla, utilizando la siguiente metodología:

$$MC = 2 \left(\frac{MP}{NTMP} \right) \times MND$$

Donde:

MC = Minutos a Compensar por fallas en la continuidad del servicio.

MP = Minutos incluidos dentro del plan.

MND = Minutos no disponibles por causa de la falla.

NTMP = Número total de minutos del período facturado;

b) Cuando la prestación del servicio interrumpido por fallas en la continuidad del servicio imputable al operador no esté sujeta a plan tarifario, la compensación en minutos se efectuará utilizando la fórmula antes señalada, pero se tendrán en cuenta los consumos históricos del suscriptor o usuario que involucren los últimos tres (3) ciclos de facturación. De esta forma, la variable MP deberá ser reemplazada por la variable MPC, la cual se calculará así:

$$MPC = \frac{\sum_{i=1}^3 MP_{CF_i}}{3}$$

Donde:

MPC = Minutos promedio consumidos en los últimos tres (3) ciclos de facturación previos al ciclo donde ocurrió la falla.

MPCFi = Minutos promedio consumidos en Ciclo de facturación i previo al ciclo donde ocurrió la falla.

i = Subíndice que define el ciclo de facturación previo al ciclo de facturación donde ocurrió la falla y solo puede tomar los valores 1, 2, y 3.

ANEXO II.

FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQR.

<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>

<Anexo adicionado por el artículo [7](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:>

Para efectos de recibir y tramitar las PQRs de sus usuarios, los operadores a través de las oficinas virtuales, deben cargar tanto en la página web como en la red social de su elección, el siguiente formato para su diligenciamiento en línea por parte de los suscriptores y/o usuarios peticionarios o recurrentes, en concordancia con la información mínima dispuesta en el artículo [73](#) de la presente resolución:

Nombre empresa a la que va dirigida la petición*	Campo pre-diligenciado por el operador.
Petición / Queja / Recurso*	Lista de selección con las siguientes alternativas: -- Petición -- Queja -- Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la SIC .
Nombre del peticionario o recurrente*	
Apellidos del peticionario o recurrente*	
Tipo documento de identidad*	Lista de selección con las siguientes alternativas: -- Cédula de Ciudadanía -- Cédula de Extranjería -- NIT -- Pasaporte
No. Documento de identidad*	
Dirección de notificación del peticionario o recurrente* (Correo electrónico obligatorio) Opcional número de teléfono de contacto del peticionario o recurrente	
Objeto de la petición, solicitud o recurso*	
Hechos en que se fundamenta la petición, solicitud o recurso*	
Documentos anexos (pruebas que desee aportar el peticionario o recurrente)	

* Campos obligatorios de diligenciamiento.

Notas de Vigencia

- Anexo adicionado por el artículo [7](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.797 de 10 de agosto de 2010.
- Anexo derogado por el artículo [5](#) de la Resolución CRC 2554 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.
- Anexo adicionado por el artículo 1 de la Resolución 1890 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 1890 de 2008:

ANEXO II.

CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE TPBCL, TPBCLE, TMR O TPBCLD.

OBJETO DEL CONTRATO:

El contrato de prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD es un contrato de condiciones uniformes y consensual en virtud del cual La Empresa, se obliga a prestar al suscriptor y/o usuario el servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, en condiciones de calidad y eficiencia, a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo con el régimen tarifario previsto en la Ley [142](#) de 1994, y en los actos administrativos de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, así como con las disposiciones del Ministerio de Comunicaciones y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, cada uno de ellos en la órbita de su competencia y las cláusulas del presente contrato.

INTEGRACION DE LAS NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:

Hacen parte de este contrato, las estipulaciones contenidas en las leyes que regulan la prestación de servicios públicos domiciliarios, en especial la Ley [142](#) de 1994 y el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y sus reglamentos, y en los actos administrativos expedidos por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, por el Ministerio de Comunicaciones y por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, cada una de ellas en la órbita de su competencia. Adicionalmente, se rige por el Código de Comercio y el Código Civil y demás disposiciones aplicables a esta clase de contratos.

Las partes convienen en someter la ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporan en las definiciones y condiciones del contrato, y sus condiciones no podrán ser modificadas unilateralmente ni aplicarse retroactivamente.

El presente contrato se rige por los principios de favorabilidad al suscriptor y/o usuario, libertad de elección, reciprocidad y suministro del servicio de acuerdo con los términos de la regulación.

PARÁGRAFO. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán las especiales.

TITULO I.

DEFINICIONES.

CLAUSULA. DEFINICIONES:

La interpretación y ejecución de las presentes condiciones uniformes, estarán sometidas a las definiciones establecidas por la Ley [142](#) de 1994, por la regulación de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, y por las normas técnicas nacionales e internacionales aplicables. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1. ACOMETIDA EXTERNA: Conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red local desde el último punto donde es común a varios suscriptores, hasta el punto donde empieza la red interna del suscriptor o grupo de suscriptores.
2. ACOMETIDA INTERNA: Conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio telefónico que se encuentra al interior de los predios del

suscriptor y que empieza en el punto de la red interna del suscriptor, es decir, donde termina la acometida externa.

3. CARGO BASICO: Valor fijo mensual a pagar por los usuarios suscritos a un plan tarifario, el cual variará según las características de los planes tarifarios diseñados por cada empresa.

4. CARGO FIJO: Valor mensual que se cobra al usuario, independiente del consumo, y que refleja los costos económicos involucrados para poner a su disposición, de manera permanente y continua, el servicio público de telecomunicaciones contratado.

5. CARGO POR CONSUMO: Valor periódico, que se cobra al usuario por el consumo, determinado por la duración de la llamada completada por minuto redondeado o segundos, o la unidad de consumo utilizada por La Empresa, desde el momento en que se establece la comunicación hasta su finalización.

6. CARGO O APORTE POR CONEXION: El pago del cargo o aporte por conexión otorga al suscriptor y/o usuario el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación y al uso, y la disposición sobre la acometida externa.

7. CLAUSULA DE PERMANENCIA MINIMA: 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 La Empresa haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado. No obstante, el suscriptor puede dar por terminado anticipadamente el contrato en cualquier tiempo si cumple con las obligaciones pendientes y hace efectivo el pago de la suma asociada a la cláusula de permanencia mínima. De conformidad con la regulación, esta sólo puede pactarse: cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo de conexión, equipos terminales u otros equipos del usuario requeridos para el uso del servicio contratado, o cuando se incluyan tarifas especiales. El período de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, con las salvedades previstas en la regulación.

8. CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA: Acuerdo de voluntades por el cual las partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de un inmueble urbano destinado a vivienda, total o parcialmente, y la otra a pagar por este goce un precio determinado. Los servicios públicos domiciliarios son inherentes al goce del inmueble.

9. CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: Acuerdo de voluntades realizado entre el suscriptor y La Empresa, para el suministro de uno o varios servicios de telecomunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para ambas partes. 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.

10. CORTE DEL SERVICIO: Decisión unilateral de La Empresa, como consecuencia del acaecimiento de alguna de las causales previstas en el presente contrato, en virtud de la cual esta procede a desactivar la entrada y salida de llamadas, de manera definitiva. El corte del servicio conlleva a la terminación del contrato.

11. DENUNCIA DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO: Acto por medio del cual se pone en conocimiento de las empresas de servicios públicos, la existencia y/o terminación de

un contrato de arrendamiento de vivienda urbana, en los términos señalados en el presente contrato.

12. DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: Son aquellas que estadísticamente representen consumos atípicos del usuario, respecto de los consumos correspondientes a los seis (6) meses anteriores.

13. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS: Es la oferta conjunta de más de un servicio público de telecomunicaciones.

14. EMPRESA: Para efectos del presente contrato, se entiende el operador prestador de servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada, TPBC.

15. FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS: Cuenta de cobro presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una empresa prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones entrega o remite al suscriptor y/o usuario,

por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.

16. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: Incumplimiento por parte de La Empresa en la prestación continua del servicio, según se establece en la Ley [142](#) de 1994 y en el presente contrato.

17. FRAUDE: Alteración en la acometida o en la instalación interna que afecta la medición del consumo real del suscriptor y/o usuario. Se entiende incluida la generación automática de llamadas que a través de pruebas técnicas demuestren que no constituyen aprovechamiento del servicio por parte del suscriptor y/o usuario.

18. LECTURA: Revisión y anotación de los datos de consumo del usuario según el número de unidades en minuto redondeado o en segundos, registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.

19. LLAMADA COMPLETADA: Aquella que alcanza el número deseado y recibe señal de contestación de llamada. Aplica tanto para llamadas en modalidad de prepago como de pospago.

20. PERIODO DE FACTURACION: Tiempo establecido en el presente contrato, no mayor de dos (2) meses, para que el usuario conozca la periodicidad con la cual se facturarán los servicios consumidos durante dicho lapso.

21. PERIODOS MINIMOS DE CONSERVACION DE PLANES: Se refiere al plazo mínimo que un usuario de servicios de TPBCL o TPBCLE debe permanecer en alguno de los planes tarifarios elegidos o a él aplicables. En ningún caso puede ser superior a dos (2) meses en cualquiera de los planes elegidos.

22. PETICION: Cualquier manifestación verbal o escrita del suscriptor y/o usuario, por medio de la cual solicita ante La Empresa algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo, o algún tipo de servicio.

23. PLAN TARIFARIO BASICO: Plan tarifario obligatorio que debe ser ofrecido por una empresa que presta servicios de TPBCL sometida al régimen regulado de tarifas bajo el

esquema de tope de precios, de acuerdo con las condiciones fijadas por la CRT.

24. PLANES ALTERNATIVOS: Planes tarifarios ofrecidos por una empresa prestadora de servicios de TPBCL a sus usuarios, diferentes al Plan Tarifario Básico, los cuales se encuentran sometidos al régimen vigilado de tarifas.

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

26. QUEJA: Acción por medio de la cual el suscriptor y/o usuario expresa las razones de una inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio, y solicita correctivos.

27. RECLAMACION: Petición que hace el usuario o el suscriptor para que La Empresa revise la facturación del servicio.

28. RECONEXION: Restablecimiento del servicio a un suscriptor y/o usuario, al cual se le había suspendido por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

29. RECURSO: Acto interpuesto por un suscriptor y/o usuario, constitutivo de una inconformidad respecto de una decisión de La Empresa, a efectos de exigir su revisión.

30. RECURSO DE APELACION: El que se presenta ante La Empresa en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual esta dará traslado a la autoridad de inspección, vigilancia y control para que la resuelva.

31. RECURSO DE REPOSICION: El que se presenta ante La Empresa para que aclare, modifique o revoque una decisión.

32. RECURSO DE QUEJA: El que presenta el usuario cuando se niegue el recurso de apelación que debe ser resuelto por la autoridad de inspección, vigilancia y control. El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que negó la apelación.

33. REINSTALACION: Restablecimiento del servicio a un suscriptor y/o usuario, al cual se le había cortado por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

34. 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.

35. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS: Servicios ofrecidos por una empresa prestadora de servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR a sus usuarios, previa solicitud de estos a cambio de una remuneración adicional al servicio de TPBCL, TPBCLE y TMR. Entre otros, se incluyen como servicios suplementarios los servicios de conferencia de tres usuarios, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, identificador de llamada, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto, este último deberá ser ofrecido por La Empresa prestadora de servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR a sus suscriptores y/o usuarios en forma obligatoria.

36. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: Ausencia de respuesta de La Empresa a un derecho de petición, queja y recurso dentro del término legal de quince (15) hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término y salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable al peticionario, quejoso o recurrente.

37. SOLIDARIDAD: Uno de los efectos del contrato de servicios públicos, en virtud del cual el propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio, tienen las mismas obligaciones y derechos que se derivan del mismo, salvo las excepciones previstas en la ley y el presente contrato.

38. SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de servicios públicos de telecomunicaciones.

39. UNIDAD DE CONSUMO: Unidad de medición del consumo, que permite determinar el consumo real del servicio en unidades de tiempo no superiores al minuto.

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

TITULO II.

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DE TPBC.

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

CLAUSULA. CELEBRACION DEL CONTRATO:

Se entiende celebrado el presente contrato a partir de que el suscriptor y/o usuario solicita recibir el servicio, de conformidad con el mismo.

CLAUSULA. DEBER DE INFORMACION:

La Empresa en todo momento debe suministrar al suscriptor y/o usuario información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado. Al momento de la celebración del presente contrato, La Empresa debe entregar copia escrita del mismo y de sus anexos, donde se indiquen las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen la relación contractual, de manera gratuita. El incumplimiento de esta obligación producirá nulidad relativa del contrato, en los términos previstos por el artículo [131](#) de la Ley 142 de 1994.

La Empresa tendrá a disposición de los usuarios actuales y potenciales las presentes condiciones con sus anexos mencionados y/o sus posibles modificaciones, ante la solicitud de estos, en cuyo caso entregará la copia de manera gratuita por una sola vez.

Igualmente, La Empresa debe informar sobre los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado, que escapen a los mecanismos por esta implementados para evitar su ocurrencia.

Una vez contratado el servicio, La Empresa debe entregar un listado escrito con la

información que debe tener disponible de manera clara, completa, oportuna, gratuita y cierta de conformidad con la regulación y suministrar toda la información que le exige la regulación a través de la línea gratuita de atención al usuario. Lo anterior en las condiciones previstas en la regulación.

Adicionalmente La Empresa informará, por medios de divulgación masiva en el territorio donde presta sus servicios, acerca de la adopción de las presentes condiciones uniformes de los contratos, o de las modificaciones a las mismas. Para los casos en que las modificaciones se produzcan por solicitud del suscriptor y/o usuario, La Empresa debe dejar constancia de dichas modificaciones en los medios que para tales efectos señale la regulación.

PARÁGRAFO 1o. Cuando la prestación del servicio esté sujeta a planes tarifarios, al momento de ofrecer dichos planes al suscriptor y/o usuario, La Empresa informará las condiciones establecidas para el plan ofrecido, entre ellas, el período mínimo de conservación del plan y las condiciones que rigen el cambio del plan antes del término señalado.

PARÁGRAFO 2o. Las obligaciones de información previstas por la regulación y señaladas en el presente contrato, 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 se indique que la información debe ser proveída por medio impreso.

CLAUSULA. PARTES DEL CONTRATO:

Forman parte del presente contrato La Empresa y el suscriptor y/o usuario. El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones y derechos que se desprendan del presente contrato, salvo las excepciones previstas por la ley y en el presente contrato.

PARÁGRAFO. El suscriptor no será parte del contrato de servicios públicos a partir del momento en que acredite ante La Empresa, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio, existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble. En estos casos La Empresa facilitará la celebración del contrato con los consumidores.

CLAUSULA. RUPTURA DE LA SOLIDARIDAD:

El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio tendrán las mismas obligaciones y derechos que se derivan del presente contrato, salvo en los siguientes eventos:

1. Cuando La Empresa no suspenda el servicio, estando obligada en virtud del incumplimiento del suscriptor y/o usuario respecto del pago oportuno de los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato o por incumplimiento del mismo.
2. Cuando La Empresa proceda al restablecimiento del servicio que fuera suspendido por falta de pago, sin que el suscriptor y/o usuario haya eliminado dicha causa.
3. En el evento en que el arrendatario celebre acuerdos de pago con La Empresa en los que no se haya hecho parte el propietario de inmueble arrendado. Se tiene en cuenta, a partir de la

fecha en que La Empresa debió suspender el servicio si el arrendatario incumplió el acuerdo.

4. En el evento en que habiéndose suspendido el servicio, el usuario se reconecta fraudulentamente, se rompe la solidaridad respecto de las sanciones administrativas por anomalías o fraudes, si hay lugar a ellas, sin perjuicio de que subsista respecto del pago de los servicios consumidos con ocasión de la reconexión fraudulenta.

5. Cuando el arrendador del inmueble se acoja a las disposiciones para suscriptores y/o usuarios que celebren contratos de arrendamiento de vivienda urbana, previstas en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, el Decreto 3130 de 2003 y en la regulación.

6. En la enajenación de inmuebles urbanos, si el contrato de prestación de servicios públicos no está vigente.

7. Cuando se instalen nuevos servicios en un inmueble que se encuentra en mora.

8. Cuando se efectúen traslados no autorizados, la solidaridad no será extensiva respecto del predio al que se trasladó.

9. Cuando se adquieran bienes o servicios diferentes al servicio de TPBC.

CLAUSULA. CESION DEL CONTRATO:

La cesión del contrato por parte del suscriptor, cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por La Empresa, libera al cedente de cualquier responsabilidad con La Empresa por causa del cesionario. Para el efecto, en el contrato deben preverse las siguientes condiciones:

1. El cedente debe informar por escrito a La Empresa su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y de los demás requisitos contemplados en el contrato de prestación del servicio para tal efecto.

2. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, La Empresa deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión.

3. En caso de aceptación por parte de La Empresa, el cedente quedará liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento.

4. En caso de rechazo, La Empresa deberá informar al cedente las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, La Empresa le indicará con total claridad los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que el cedente mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión por parte de La Empresa.

De conformidad con la Ley [142](#) de 1994, en la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CLAUSULA. REPORTE A BANCOS DE DATOS:

La Empresa podrá 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 la Empresa, este último deberá abstenerse de efectuar el reporte.

En caso de que la negación de la relación contractual se produzca con posterioridad al reporte, La Empresa 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 de que el reporte de datos se ponga en entredicho a causa de la negación del contrato, el afectado y La Empresa, 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 y/o usuario mientras no quede en firme la decisión sobre las mismas.

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

CAPITULO II.

DE LAS ACOMETIDAS EXTERNAS.

CLAUSULA. ACCESO FISICO AL SERVICIO:

El servicio se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas externas que cumplan con las condiciones técnicas que establezca el Ministerio de Comunicaciones.

CLAUSULA. PROPIEDAD DE LAS ACOMETIDAS EXTERNAS:

Las acometidas serán pagadas por el suscriptor y/o usuario quien adquiere la propiedad y podrá usarlas y disponer libremente de ellas, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación civil sobre el particular. El pago del aporte por conexión otorga al suscriptor el derecho a la conexión del servicio, al uso de un número de abonado y a la disposición sobre la acometida externa. En todo caso, la acometida externa puede ser utilizada por cualquier prestador de servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR seleccionado por el suscriptor para la prestación del servicio.

En la factura en que se cobre el aporte por conexión, La Empresa indicará separadamente el valor de la acometida externa, es decir, la línea de abonado.

El suscriptor puede solicitar dentro de los dos (2) meses siguientes a la iniciación del servicio, el reembolso del aporte de conexión descontando el valor de la acometida externa cuando desista definitivamente del servicio, de conformidad con los términos de la regulación.

CLAUSULA. CAMBIO DE UBICACION DE LAS ACOMETIDAS:

La Empresa podrá ejecutar cambios en la localización de las acometidas con la autorización del suscriptor y/o usuario.

CLAUSULA. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LAS ACOMETIDAS:

En caso de destrucción o daño de la acometida, por causas no imputables a La Empresa o a la calidad de la construcción de la misma, el costo de la reparación será por cuenta del suscriptor y/o usuario. El contrato que se suscriba para tal fin, deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables.

CLAUSULA. GARANTIA DE ACOMETIDAS:

Las acometidas instaladas por La Empresa tendrán una garantía contra defectos de fabricación, ensamble y montaje, de conformidad con la normatividad civil, y en materia de garantías aplicable.

CAPITULO III.

UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES INTERNAS.

CLAUSULA. INTEGRIDAD DE REDES:

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

CLAUSULA. RESPONSABILIDAD DE LA CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

La construcción y el mantenimiento de las instalaciones o acometidas internas son de exclusiva responsabilidad del propietario, del suscriptor y/o usuario del servicio, quien para el efecto debe contratar con La Empresa o con una firma instaladora calificada de su elección, para los trabajos que sean pertinentes. Contrato en cuyo objeto debe ser clara la garantía del cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables.

CLAUSULA. COLABORACION EN EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

Cuando el suscriptor y/o usuario, propietario o poseedor del inmueble, lo solicite o cuando se presenten deficiencias en el servicio, La Empresa efectuará la revisión de las instalaciones o acometidas internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas, y de ser el caso, procederá a hacer las recomendaciones para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico calificado, y a costa del suscriptor y/o usuario.

CAPITULO IV.

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES.

CLAUSULA. OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA:

La Empresa se obliga a lo siguiente:

1. 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.
 2. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran la red y los equipos de su propiedad.
 3. Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los aportes por conexión, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2 y 3. Para los estratos mencionados, los plazos a los que se hace referencia por ningún motivo serán inferiores a tres (3) años, salvo por renuencia expresa del usuario.
 4. Iniciar la provisión del servicio dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir del perfeccionamiento del presente contrato, salvo eventos que constituyan caso fortuito o fuerza mayor, o aquellos que impidan la instalación por causa del suscriptor.
 5. Suministrar sin costo adicional, el servicio suplementario de Código Secreto. La Empresa debe suministrar a la celebración del contrato la información sobre uso y ventajas del código secreto mediante procedimientos idóneos y verificables.
 6. Ofrecer el servicio de identificación de llamadas, informando acerca de los terminales que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio.
 7. Bloquear el acceso a números de servicios que cobran tarifa con prima y habilitarlo, sin costo adicional, cuando así se lo solicite el suscriptor y/o usuario.
 8. Permitir a sus usuarios la realización de llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia aun cuando el servicio se encuentre suspendido y hasta la terminación del contrato.
 9. Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte. La reinstalación se efectuará en un plazo no mayor al requerido para la conexión de un nuevo suscriptor.
 10. Medir el consumo, empleando instrumentos de tecnología apropiados, los cuales deben corresponder a un método de tasación que permita determinar el consumo real del servicio en unidades de tiempo no superiores al minuto, o en su defecto facturar el servicio con base en el consumo promedio, de acuerdo con lo previsto en el artículo [146](#) de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.
- Si los instrumentos o metodologías de medición del consumo corresponden a metodologías de medición por impulsos, bajo ninguna circunstancia se podrán utilizar mecanismos que contemplen la inclusión de impulsos adicionales por concepto de completación o terminación de las llamadas.
11. Facturar en los términos establecidos en la regulación el consumo y demás conceptos que

de acuerdo con la normatividad vigente deban ser incluidos en la factura. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. La Empresa no podrá efectuar cobros distintos de los originados por la prestación efectiva del servicio contratado, aunque existan derechos y conceptos cuyo cobro esté fundamentado en otras normas de carácter legal.

12. Investigar las desviaciones significativas al preparar la facturación mediante un análisis crítico de los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas cuando el consumo del último periodo presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en periodos anteriores. Se excluyen los casos en que el suscriptor y/o usuario se haya acogido a un plan de tarifa plana.

13. Entregar las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, a la dirección suministrada por el suscriptor y/o usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos de La Empresa. La factura puede ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por La Empresa, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del suscriptor y/o usuario.

Dicha factura debe contener como mínimo clara y detalladamente la información exigida por el presente contrato. Cuando el usuario no haya efectuado consumos y en caso de que el cobro del servicio esté limitado únicamente a los minutos consumidos en el correspondiente período de facturación, La Empresa no estará obligada a generar, expedir ni entregar la factura.

14. Expedir un duplicado de la factura de inmediato o brindar dicha información mediante la línea de atención gratuita, previa solicitud del suscriptor y/o usuario que manifieste no haberla recibido. El primer duplicado correspondiente a un período de facturación será gratuito.

15. Suspender o cortar el servicio en los eventos establecidos en el presente contrato.

16. Excluir del directorio telefónico los datos del suscriptor y/o usuario que oportunamente se lo solicite, sin costo adicional.

17. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios, en relación con el servicio u otros servicios públicos que preste La Empresa en los términos del presente contrato.

18. Poner a disposición de los usuarios de manera permanente una línea gratuita de atención al usuario, para suministrar la información requerida por el suscriptor y/o usuario relacionada con la prestación del servicio contratado y otros servicios que preste, así como la atención de cualquier PQR. En todo caso, toda la información suministrada a través de la línea gratuita tendrá efectos vinculantes para La Empresa, en consecuencia se obligará La Empresa en los términos de la información que suministre. El número telefónico al que se hace referencia deberá ser informado en la factura.

19. Entregar copia al suscriptor y/o usuario, poseedor o propietario del inmueble de toda diligencia que adelante en su presencia.

20. Otorgar al suscriptor y/o usuario, ante la falla del servicio en los términos del artículo [137](#) de la Ley 142 de 1994, desde el momento en el que se presente, la resolución del contrato o su cumplimiento con las reparaciones previstas por la norma citada, entre ellas, hacer el descuento del cargo fijo cuando a ello hubiere lugar, o reparar e indemnizar al suscriptor y/o usuario, cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en los artículos [136](#) y [137](#) de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios citada.

21. Proceder en los términos de la regulación, a la terminación inmediata del contrato, sin penalización alguna, o a la compensación por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible, siempre que así lo solicite el suscriptor y/o usuario.

22. Publicar a través de medios idóneos de amplia circulación, cualquier modificación que introduzca al Contrato de Condiciones Uniformes, siempre que no constituya abuso de posición dominante.

23. Abstenerse de imponer servicios diferentes al contratado.

24. Hacer públicas, a través de la página de Internet, así como mediante fijación en un lugar visible en cada una de las oficinas de atención al usuario, la información relacionada con metas e indicadores de los procesos de atención del usuario de acuerdo con lo dispuesto por la regulación.

25. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones. Dicho carné de identificación contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

CLAUSULA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO:

Además de las obligaciones que les imponen las leyes, los reglamentos y la regulación, son obligaciones del suscriptor y/o usuario del servicio, las siguientes:

1. Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales, en especial el pago oportuno de las facturas.
2. 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.
3. Hacer uso de la información suministrada por La Empresa para efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios
4. Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos o sean falsas.
5. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en el reglamento de servicio y las normas de calidad pertinentes, para el diseño y construcción de las instalaciones internas.
6. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas, el montaje y/o mantenimiento de las instalaciones internas o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Así como llevar a cabo el mantenimiento

de dichas instalaciones. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de la presente disposición.

7. Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por La Empresa para efectuar revisiones a las instalaciones internas.

8. Responder solidariamente, por cualquier anomalía fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de La Empresa se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado, a excepción de la parte que corresponda a las sanciones administrativas, si a ellas hubiera lugar.

9. Informar de inmediato a La Empresa sobre cualquier irregularidad o cambio que se presente en las instalaciones internas, u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.

10. En caso de no recibir oportunamente la factura de cobro, deberá dar aviso a La Empresa de inmediato y deberá solicitar un duplicado y proceder a efectuar el pago, por cuanto el hecho de no recibir la factura, por causas no imputables a La Empresa no lo exonera del pago.

11. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.

CLAUSULA. DERECHOS DE LAS PARTES:

En consonancia con lo estipulado en la Cláusula de Integración y normas que rigen el contrato, los derechos de las partes adicionalmente a los correlativos a las obligaciones previstas en las presentes condiciones uniformes, se entienden los consagrados en la Ley [142](#) de 1994 y en las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen y/o reformen, así como en la regulación general que expida la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en especial las previstas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios contenido en la Resolución CRT [1732](#) de 2007 y sus modificaciones posteriores, y los actos administrativos expedidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en tal sentido.

CLAUSULA. ALCANCE DEL APOORTE DE CONEXION AL SERVICIO:

El suscriptor y/o usuario deberá pagar el precio de aporte por conexión del servicio.

El pago del aporte por conexión otorga al suscriptor el derecho a la conexión del servicio, al uso de un número de abonado y a la disposición sobre la acometida externa. En todo caso la acometida externa es de libre disponibilidad del suscriptor y puede ser utilizada por cualquier empresa prestadora de servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR, seleccionada por el suscriptor para la prestación del servicio, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario los cuales no harán parte de la acometida externa.

Cuando La Empresa se abstenga de reanudar el servicio estando en obligación de hacerlo, dentro de los términos pactados en el presente contrato, no podrá cobrar el valor por reconexión debiéndolo abonar a la factura del período siguiente.

CLAUSULA. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:

La Empresa podrá prestar los servicios de telecomunicaciones de manera empaquetada, respetando los siguientes criterios:

1. La opción para adquirir servicios empaquetados, debe constar en el presente contrato o en sus anexos.
2. Prestar cada uno de los servicios de telecomunicaciones que se empaquetan en forma desagregada si el suscriptor y/o usuario lo solicita.
3. Los servicios de telecomunicaciones que se presten empaquetados se sujetarán a las condiciones establecidas en el presente contrato y sus anexos, a las contenidas en su propio régimen y, en especial, a las dispuestas en la regulación.
4. Cuando se dé respuesta a una PQR, La Empresa deberá informar en el mismo escrito, los recursos que proceden, los plazos para interponerlos y la autoridad ante la cual pueden presentarse, teniendo en cuenta 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.
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, La Empresa deberá descontar de las facturas el valor equivalente a dicho servicio que corresponda al valor definido por La Empresa al momento de diseñar el plan, hasta tanto sea resuelta la PQR.
6. En la factura 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.

PARÁGRAFO. El empaquetamiento a que se hace referencia, es entre los distintos servicios de telecomunicaciones, tales como: servicios de TPBCL, TPBCLE, TMR, TPBCLD, servicios de valor agregado de acceso a Internet y servicios de valor agregado de IPTV, entre otros.

CLAUSULA. SEPARACION DE CARGOS POR SERVICIOS EN LA FACTURACION:

Al facturar servicios empaquetados, La Empresa debe detallar los consumos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a las unidades consumidas.

Cuando se facturen servicios prestados por otras empresas y el usuario haya interpuesto reclamación por alguna de las sumas facturadas, podrá solicitar a La Empresa la separación de las cuentas con el fin de poder efectuar el pago de las sumas no reclamadas.

CLAUSULA. LIBERTAD DE ESCOGENCIA:

La elección de La Empresa corresponde de manera exclusiva al suscriptor y/o usuario. Ni las empresas, 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.

Adicionalmente, en cabeza del suscriptor y/o usuario recae la libre elección de los proveedores de bienes necesarios para la prestación de los servicios, así como la elección de los equipos terminales.

Igualmente, escogerá el plan tarifario a contratar y la modalidad contractual con o sin cláusula de permanencia mínima.

CLAUSULA. OBLIGACION DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE INFORMACION POR CAMBIO DEL NUMERO DE ABONADO:

Durante la vigencia del presente contrato, el número de abonado, sólo puede cambiarse por las siguientes razones: solicitud del suscriptor, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración o por razones técnicas que afecten la continuidad en la prestación del servicio.

En caso de cambio de número, el usuario puede solicitar a La Empresa que al efectuar una marcación a su número anterior, se informe el nuevo número asignado, mediante la generación de una grabación, por operadora o cualquier medio idóneo, por un tiempo acordado y a un costo conocido previamente por el suscriptor, que responda al principio de costo más utilidad razonable. Igualmente y en las mismas condiciones, podrá solicitar dicho servicio de información a La Empresa, cuando cambie de empresa.

Si el cambio de número de abonado, obedece a razones de orden técnico La Empresa deberá ofrecer el servicio de información mencionado de manera gratuita, por un período de tres (3) meses. Una vez finalizado este período, si el usuario desea conservar el servicio pagará un cargo que responda al principio de costo más utilidad razonable.

CLAUSULA. INVIOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES:

La Empresa debe adoptar todas las medidas de seguridad para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, de la información que se curse a través de ellas y de los datos personales de los suscriptores y/o usuarios, cuya reserva no podrá ser levantada sin previa autorización de autoridad judicial o competente y acatamiento de las formalidades del debido proceso.

En el evento de que La Empresa permita o tolere la violación de las comunicaciones del usuario, habrá lugar a ordenar la suspensión inmediata de las actividades de La Empresa relacionadas con la violación; a ordenar la separación de los administradores que permitieron o toleraron tal violación y a imponer la máxima multa establecida, sin perjuicio de las demás acciones administrativas y judiciales a que hubiere lugar iniciadas por la parte afectada. Si la violación de las comunicaciones, proviene de un tercero, La Empresa debe tomar las medidas necesarias y tecnológicamente disponibles para que la conducta cese, así como denunciar dicha conducta ante las autoridades competentes.

CLAUSULA. MODIFICACION DE LAS TARIFAS:

Los cambios tarifarios entrarán a regir una vez sean conocidos por los usuarios de los servicios.

Las tarifas ofrecidas por La Empresa al momento de suscripción del presente contrato,

tendrán una vigencia de _____ meses y su incremento tarifario máximo anual será de _____, y dicho ajuste se aplicará en el período correspondiente a _____.

Vencido el término antes señalado, las modificaciones de que sean objeto las tarifas ofrecidas, serán ampliamente divulgadas por La Empresa.

CAPITULO V.

SUSPENSIÓN, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.

CLAUSULA. SUSPENSION:

No procederá la suspensión por deudas del suscriptor y/o usuario con terceros diferentes de La Empresa, ni por servicios que no correspondan a los servicios públicos contratados y hagan parte de la factura. La suspensión podrá efectuarse sólo en los siguientes eventos:

1. Suspensión temporal por mutuo acuerdo:

Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor y/o usuario, si convienen en ello La Empresa y los terceros que puedan resultar afectados, para lo que se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

1.1. Cuando la solicitud sea aceptada por La Empresa, la suspensión podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses consecutivos o no, por cada año de servicio, salvo que aquel decida otorgar un plazo mayor.

1.2. En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos.

1.3. Al cabo de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud, La Empresa procederá a la suspensión del servicio, salvo que el suscriptor y/o usuario haya señalado en la misma una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual La Empresa deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión.

1.4. En caso de que el servicio se encuentre sujeto a período mínimo de conservación de plan o la cláusula de permanencia mínima, dicho período se prorrogará por el término de duración de la suspensión temporal.

1.5. Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el suscriptor y/o usuario, La Empresa no podrá efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, diferente al costo por la reconexión del mismo, valor que será informado al solicitante al momento de la formulación de la solicitud. La reconexión deberá efectuarse al vencimiento del término señalado por el suscriptor y/o usuario; al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el solicitante haya guardado silencio sobre el término, o en cualquier momento a solicitud del suscriptor y/o usuario.

2. Suspensión en interés del servicio:

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

2.1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza

mayor, siempre que de ello se dé aviso con por lo menos un (1) día de anticipación a la suspensión o tres (3) días, si la misma va a ser mayor a treinta (30) minutos.

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 cuando estas hayan caducado o se actúe en contravención de lo preceptuado en ellas.

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 suscriptor y/o usuario en los siguientes casos:

3.1 Por la falta de pago por dos (2) períodos de facturación consecutivos, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto. La suspensión por la falta de pago enunciada no procederá cuando:

a) La Empresa, habiendo incurrido en falla del servicio, no haya procedido a hacer las reparaciones de que trata el Artículo [137](#) de la Ley 142 de 1994, o,

b) La Empresa entregue de manera inoportuna la factura y, habiendo solicitado el suscriptor y/o usuario el correspondiente duplicado, La Empresa no se lo haya entregado oportunamente, o,

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 del cobro de la sanción que para estos casos 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 necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de La Empresa, o de los suscriptores y/o 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 de las instalaciones internas.

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

3.7 En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del suscriptor y/o usuario, de las condiciones contractuales.

3.8 Por solicitud de autoridades judiciales competentes.

PARÁGRAFO 1o. Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

PARÁGRAFO 2o. En caso de que el suscriptor y/o usuario haya presentado una reclamación o recurso antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, y el usuario hubiera procedido al pago de las sumas no reclamadas y la reclamación o recurso se encuentre pendiente de decisión, no se podrá proceder a la suspensión.

CLAUSULA. TERMINACION DEL CONTRATO:

La Empresa podrá dar por terminado el presente contrato y procederá al corte del servicio por una de las siguientes causales:

1. Mutuo acuerdo entre las partes.
2. Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de La Empresa, hagan imposible o riesgosa la prestación del servicio.
3. La demolición del inmueble en el cual se presta el servicio.
4. Sentencia judicial debidamente ejecutoriada.
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 haya sido convenida por las partes, o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por La Empresa.
 - 5.2. No pago oportuno de seis (6) facturas consecutivas dentro de la fecha que haya señalado La Empresa en la factura para el corte del servicio.
 - 5.3. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de dos (2) años.
 - 5.4. Adulteración o falsificación de las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite.
6. Solicitud del suscriptor, bajo cualquier modalidad de suscripción y en cualquier tiempo, con la simple manifestación de voluntad expresada a través de cualquier medio de atención al usuario dispuesto por La Empresa. La solicitud deberá efectuarse con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación. En todo caso, la Empresa debe reconocer el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato en cualquier tiempo, previo cumplimiento de las obligaciones contractuales pendientes.
7. Decisión unilateral del suscriptor cuando se presente falla en la prestación del servicio en los términos de la Ley [142](#) de 1994, o ante las fallas en la continuidad del servicio previstas por la Resolución CRT [1732](#) de 2007.

PARÁGRAFO 1o. Cuando se realice el corte del servicio, se le informará al usuario indicándole la causa y los efectos que ello conlleva para la terminación del contrato.

PARÁGRAFO 2o. El corte se efectúa, sin perjuicio de que La Empresa inicie las acciones

necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

PARÁGRAFO 3o. El corte del servicio implica para el suscriptor o el usuario la terminación del contrato de servicio público.

CLAUSULA. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:

La falla del servicio da derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la terminación unilateral del contrato, o a su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. Si la falla ocurre continuamente durante un término igual o superior a quince (15) días, dentro de un mismo período de facturación, La Empresa no debe hacer cobro alguno por conceptos distintos del consumo o de la adquisición de bienes o servicios efectivamente recibidos. El descuento del cargo fijo, bajo estas condiciones opera de oficio.
2. A la indemnización de perjuicios, de conformidad con las fórmulas de tasación de los mismos previstas por el numeral 3 del artículo [137](#) citado.

Lo anterior, sin perjuicio de lo previsto por el artículo [37](#) de la Resolución CRT 1732 de 2007.

CLAUSULA. COMPESACION POR FALLAS EN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO:

El incumplimiento de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de los servicios de telecomunicaciones, por causas imputables a La Empresa, 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, La Empresa debe hacerla efectiva a través de cualquiera de las siguientes opciones: a) Compensación en dinero, o b) compensación en minutos, para lo cual, La Empresa debe atender las reglas y metodología descritas en el Anexo I de la Resolución CRT [1732](#) de 2007 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 las empresas.

CLAUSULA. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:

Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor y/o usuario, este debe eliminar su causa y pagar, y se procede al restablecimiento de acuerdo con las siguientes condiciones:

1. El suscriptor y/o usuario debe pagar las obligaciones contractuales pendientes, incluidos sus intereses moratorios, y el valor de aportes por reconexión o reinstalación según el caso.
2. La Empresa reanudará el servicio dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que la causal de suspensión haya cesado.

3. La Empresa debe dejar constancia de la fecha en que efectúe la reconexión.

PARÁGRAFO: No podrá cobrarse suma alguna por concepto de reconexión, cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al suscriptor y/o usuario.

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.
3. INDICACION DE QUE ES ENTIDAD VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.
4. NOMBRE DEL SUSCRIPTOR.
5. DIRECCION DEL INMUEBLE DONDE SE PRESTA EL SERVICIO.
6. DIRECCION DE ENTREGA DE LA FACTURA.
7. ESTRATO SOCIOECONOMICO Y CLASE DE SERVICIO O USO DEL INMUEBLE SEGUN EL CONTRATO.
8. PERIODO DE FACTURACION Y FECHA DE CORTE DE DICHO PERIODO.
9. CARGO FIJO Y DESCRIPCION DE LA LIQUIDACION DEL CONSUMO QUE SE FACTURA (UNIDAD DE CONSUMO Y SU VALOR, NUMERO DE UNIDADES CONSUMIDAS, TIPO DE SERVICIO QUE SE COBRA, E.T.C.).
10. LECTURAS ANTERIORES, LECTURA ACTUAL Y CONSUMO DEL PERIODO.
11. VALOR TOTAL PAGADO EN LA FACTURA ANTERIOR Y TOTAL A PAGAR.
12. VALORES ADEUDADOS E INTERESES CAUSADOS, ADVIRTIENDO LA TASA DE INTERES MORATORIO QUE SE COBRA.
13. CONSUMO DE LOS ULTIMOS SEIS MESES Y PROMEDIO HISTORICO.
14. NUMERO DE FACTURA.
15. MESES DE VENCIMIENTO.
16. FECHA DE PAGO OPORTUNO, LUGAR DE PAGO, FORMA DE PAGO.
17. VALOR DEL SUBSIDIO OTORGADO, O VALOR DE LA CONTRIBUCION.
18. VALOR DE LOS IMPUESTOS ASOCIADOS AL CONSUMO.

19. LINEA GRATUITA DE ATENCION AL CLIENTE.

20. DIRECCION Y TELEFONO DE LAS OFICINAS DE ATENCION DE PQR MAS CERCANAS A LA DIRECCION A LA CUAL SE ENVIA LA FACTURA.

21. VALOR POR CONCEPTO DEL ESTABLECIMIENTO DE UNA COMUNICACION.

22. NOTA EN LA CUAL SE INDIQUE QUE EN CASO DE PRESENTAR UNA RECLAMACION EN RELACION CON EL MONTO FACTURADO ANTES DE LA FECHA DE PAGO OPORTUNO SEÑALADA EN LA FACTURA, EL SUScriptor Y/O USUARIO SOLAMENTE DEBE PROCEDER AL PAGO DE LAS SUMAS QUE NO SON OBJETO DE RECLAMACION, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

23. NOMBRE, DIRECCION, CORREO ELECTRONICO Y EL TELEFONO DE LA AUTORIDAD DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL. EN EL CASO DE SERVICIOS EMPAQUETADOS, DEBE INCLUIRSE RESPECTO DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PAQUETE.

24. FECHA Y HORA DE LA LLAMADA, NUMERO MARCADO, DURACION O NUMERO DE UNIDADES CONSUMIDAS Y EL VALOR TOTAL DE LA LLAMADA.

25. LOS OPERADORES DE TPBCLD y TPBCLE, QUE COBREN POR COMPONENTE DE DISTANCIA DEBEN INCLUIR LA CIUDAD DE LLAMADA.

CLAUSULA. FACTURACION DE OTROS SERVICIOS:

La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el usuario. No obstante, podrá incluir los servicios de otras empresas de telecomunicaciones, con las cuales La Empresa haya celebrado convenios para tal propósito. En todo caso, si se incluyen servicios o bienes de otras empresas, los valores estarán debidamente diferenciados y discriminados.

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

La facturación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, y en general, de venta de contenidos, debe efectuarse de manera separada o separable a la factura del servicio público de telecomunicaciones contratado. Cuando el usuario autorice expresamente incluir su cobro en el texto de la factura del servicio público, La Empresa debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los dos cobros de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio público contratado al pago de los servicios de tarifa con prima y/o de los contenidos. En todo caso, en la factura se debe discriminar para cada llamada, la clase de servicio prestado, la fecha, hora, el nombre del prestador del servicio con tarifa con prima, el número 90-XXXXXXX utilizado, la duración de la llamada y el valor a pagar. La misma información debe discriminarse cuando se facturen llamadas a números con estructura 1XY que impliquen un costo mayor a la tarifa local.

Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios inherentes al desarrollo

del contrato de prestación de servicios, el suscriptor y/o usuario podrá cancelarlos de manera independiente. Las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.

PARÁGRAFO. La Empresa puede ofrecer facilidades para la adquisición de equipos terminales y accesorios para el desarrollo del contrato de servicio público. Para el efecto, la Empresa podrá convenir con aquellas personas que comercialicen tales equipos el cobro de los bienes y servicios vendidos o prestados por estas al usuario, a través de la factura de consumo, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellas se pacten. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura sólo procederá cuando así lo consienta el suscriptor y/o el usuario.

CLAUSULA. PERIODO DE FACTURACION:

El período de facturación no será inferior a un (1) mes ni superior a dos (2) meses. Cualquier cambio en el período de facturación deberá ser informado previamente al suscriptor y/o usuario.

CLAUSULA. DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURADO:

Por regla general, el consumo del suscriptor y/o usuario, se determinará mediante las lecturas que se hagan, en el sistema de tasación de la central telefónica, minutos, segundos o unidades de consumo utilizadas por La Empresa, registradas en el período de facturación, correspondiente a las llamadas completadas.

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a La Empresa, para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores.

CLAUSULA. INTERES MORATORIO:

La Empresa cobrará intereses de mora, por el no pago oportuno de las facturas, que no superen los máximos permitidos por la ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.

CLAUSULA. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA:

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

CLAUSULA. COBRO INOPORTUNO:

Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas la Empresa no podrá cobrar bienes o servicios que no facturó por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

CLAUSULA. MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:

Las facturas firmadas por el representante legal de La Empresa prestan mérito ejecutivo de

acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de La Empresa, salvo en los casos que se haya roto la solidaridad, de conformidad con las excepciones previstas en el presente contrato.

CAPITULO VII.

PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS -PQR.

CLAUSULA. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

El suscriptor y/o usuario tiene derecho de presentar PQR a La Empresa, las cuales deben contener por lo menos, el nombre de La Empresa a la que se dirige, el nombre, identificación y dirección de notificación del suscriptor y/o usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

Para presentar la PQR, esta no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario.

PARÁGRAFO. La decisión de La Empresa, con ocasión a la presentación de la PQR formuladas por el suscriptor y/o usuario, debe contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas por La Empresa para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión, los recursos que proceden contra la misma y la forma y plazo para su interposición.

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE PQR:

La Empresa tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presente el suscriptor y/o usuario.

Las PQR serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y la regulación de la CRT.

Cualquier conducta de La Empresa que limite el ejercicio del derecho a presentar una PQR, generará la imposición de las sanciones a que hubiera lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

Si la PQR se presentara en forma verbal, basta con informar a La Empresa el nombre completo del suscriptor y/o usuario petionario, y el motivo de la PQR. La Empresa podrá responder de la misma manera y deberá entregar al petionario una constancia de la presentación de la PQR.

Si la PQR se presentara en forma escrita, deberá contener por lo menos, el nombre de La Empresa, y el nombre, identificación y dirección de notificación del suscriptor y/o usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

PARÁGRAFO 1o. Para el caso de la PQR verbal, La Empresa deberá entregar al suscriptor y/o usuario, por cualquier medio idóneo, constancia de la presentación de la PQR y un código único numérico asignado por esta, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite. En el caso de PQR por escrito, se hará constar además, la fecha de radicación.

PARÁGRAFO 2o. La presentación de una PQR relacionada con la facturación del servicio, estará sujeta al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno; de lo contrario el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la PQR, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno. En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieran más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por La Empresa.

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LOS RECURSOS:

Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley [142](#) de 1994, los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. El recurso de reposición debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que La Empresa ponga en conocimiento del suscriptor y/o usuario su decisión, ante el mismo funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de PQR o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por La Empresa para la atención de las mismas. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión de La Empresa, expresada por el suscriptor y/o usuario en las condiciones y dentro del término antes mencionados, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

2. El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin de que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor y/o usuario, La Empresa lo remita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, salvo que dentro de la reclamación se encuentre incluido un servicio público no domiciliario, caso en el cual, la apelación deberá ser resuelta por la Superintendencia de Industria y Comercio.

3. Si el suscriptor y/o usuario presentara ante La Empresa un recurso de reposición, este último deberá informarle textualmente lo siguiente: “Señor usuario, usted tiene derecho a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad de inspección, control y vigilancia decida de fondo”, teniendo en cuenta lo siguiente:

Si el recurso fuera formulado por escrito, La Empresa entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación.

Si el recurso fuera formulado de manera verbal o por cualquier medio tecnológico o electrónico, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y La Empresa almacenará evidencia de la respuesta del suscriptor y/o usuario por un término de por lo menos doce (12) meses.

PARÁGRAFO. Frente a la negativa del recurso de apelación puede interponerse el recurso de queja. Este es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión. Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del

expediente, y decidirá lo que sea del caso.

CLAUSULA. TERMINO PARA RESPONDER PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

Para responder las PQR, La Empresa cuenta con un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. En el evento de no poder responder las PQR dentro de dicho plazo, La Empresa debe informar tal hecho al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando expresamente la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente, se entenderá que la PQR ha sido resuelta en forma favorable al peticionario salvo que se demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido el término antes indicado, La Empresa reconocerá al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al recibo de la solicitud formulada por el suscriptor y/o usuario en tal sentido. Si no lo hiciera, el peticionario podrá solicitar ante la autoridad de inspección, vigilancia y control el reconocimiento de dichos efectos, adjuntando los soportes del caso, pudiendo solicitar además, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley.

CLAUSULA. DIVULGACION DE LAS DECISIONES DE LA EMPRESA:

La notificación de las decisiones adoptadas por La Empresa dentro del trámite de una PQR, debe realizarse de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. La Empresa podrá establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales, deben ser autorizados por la autoridad que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control, previamente a su implementación.

Las notificaciones personales que deban realizarse, se deben efectuar en la misma oficina en donde se haya presentado la PQR. En caso de haber sido formulada de manera verbal y La Empresa deba dar respuesta por escrito, la notificación se debe efectuar en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el suscriptor y/o usuario para tal efecto.

CAPITULO VIII.

DISPOSICIONES ESPECIALES PARA SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS QUE CELEBREN CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE VIVIENDA URBANA.

CLAUSULA. AMBITO DE APLICACION:

Las estipulaciones contenidas en este capítulo se aplicarán a aquellos arrendatarios de vivienda urbana a quienes corresponda el pago de los servicios públicos domiciliarios cuando los arrendadores se acojan al procedimiento establecido en la Ley 820 de 2003, el Decreto 3130 de 2003, y las normas que los modifiquen, complementen o adicionen.

CLAUSULA. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO:

Cuando el arrendador y/o arrendatario haya decidido acogerse a lo previsto en el artículo 15

de la Ley 820 de 2003, en el Decreto 3130 de 2003 y las normas que lo modifiquen, complementen o adicionen, a efectos de que el inmueble no quede afecto al pago del servicio. Así pues, deberá informar a La Empresa tanto la existencia como la terminación del contrato de arrendamiento, a través de los formatos que La Empresa ha puesto a disposición de sus suscriptores y/o usuarios. El formato de denuncia debe ser diligenciado conjuntamente por el arrendador y el arrendatario con cuyas firmas, se entenderá diligenciado bajo la gravedad de juramento.

PARÁGRAFO. Cuando no se efectúe la denuncia de la existencia o terminación del contrato de arrendamiento se entenderá que el arrendador propietario es solidariamente responsable del pago de los servicios públicos domiciliarios, en los términos establecidos por el artículo [130](#) de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo [18](#) de la Ley 689 de 2001.

CLAUSULA. PRESENTACION DE LA GARANTIA:

De manera simultánea con el diligenciamiento y entrega del formato de denuncia a que hace referencia la cláusula anterior, arrendador y arrendatario deberán presentar a consideración de La Empresa, la garantía que respaldará las obligaciones adquiridas.

Para estos efectos, el arrendatario suscriptor podrá constituir cualquiera de las garantías establecidas en el Decreto 3130 de 2003. La Empresa tendrá diez (10) días hábiles a partir de la recepción de los documentos para responder al arrendatario si acepta o no la garantía presentada a su consideración.

En caso de que La Empresa, no acepte la garantía presentada a su consideración, se lo informará al arrendador y al arrendatario mediante comunicación dirigida a las direcciones reportadas en el formato de denuncia del contrato, suministrado por La Empresa, explicando las razones de la negativa, para que realicen los ajustes necesarios. En este caso, se iniciarán nuevamente los términos señalados en el inciso anterior, una vez sea presentada en La Empresa la documentación corregida, para lo cual contarán con un término de quince (15) días, transcurridos los cuales, si no ha sido presentada la garantía corregida, se entenderá por parte de La Empresa, que se ha desistido de la solicitud.

CLAUSULA. VIGENCIA DE LAS GARANTIAS:

La garantía constituida tendrá como mínimo una vigencia igual al plazo del contrato de arrendamiento. Vencido el término inicial del contrato, en caso de ser renovado, el arrendatario deberá renovar igualmente la garantía.

La Empresa, avisará con quince (15) días calendario de anticipación al arrendador y al arrendatario, mediante comunicación escrita, la fecha de vencimiento de la garantía, con el objeto de que procedan a renovarla. En caso de que el arrendatario no renueve la garantía o guarde silencio al respecto, se entenderá que el arrendador ha desistido de acogerse a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003 y el Decreto 3130 de 2003 y en consecuencia, se mantendrá la solidaridad en los términos establecidos en el artículo [130](#) de la Ley [142](#) de 1994, modificado por el artículo [18](#) de la Ley 689 de 2001, a partir de la fecha de vencimiento del contrato inicial.

En ningún caso, la no renovación de la garantía implicará la suspensión del servicio o la terminación del contrato.

CLAUSULA. VALOR DE LA GARANTIA O DEPOSITO:

El valor de la garantía o depósito será de hasta dos veces el valor del cargo fijo más dos veces el valor del consumo promedio del servicio por estrato en un período de facturación. El cálculo del valor promedio de consumo por estrato en un período de facturación, se realizará utilizando el consumo promedio del estrato al cual pertenece el inmueble en los tres últimos períodos de facturación, aumentado en un cincuenta por ciento (50%).

Para el cálculo del cargo por unidad de consumo, se tendrá en cuenta el promedio de todos los servicios telefónicos tomados por el suscriptor, enunciados en la Ley [142](#) de 1994.

La Empresa suministrará y divulgará periódicamente el valor de la garantía o depósito.

PARÁGRAFO 1o. Si el promedio del arrendatario fuere superior al promedio del estrato, La Empresa podrá ajustar hasta una vez al año el valor del depósito o la garantía de acuerdo con los promedios de consumo del arrendatario, considerando los tres últimos periodos de facturación del mismo.

Para tal efecto, cuando en la medición del consumo se encuentre un aumento de por lo menos el treinta (30) por ciento durante el periodo anotado, La Empresa procederá a recalcular el valor de la garantía, lo cual informará al suscriptor mediante comunicación escrita que será notificada personalmente en los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 2o. Los ajustes a las garantías o depósitos previstos en esta cláusula estarán a cargo del arrendatario. El arrendatario deberá modificar la garantía o depósito dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación que le haga La Empresa tanto al arrendador como al arrendatario en tal sentido.

CLAUSULA. DEPOSITO EN DINERO A FAVOR DE LA EMPRESA:

Para la constitución de depósitos en dinero a favor de La Empresa, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. El arrendador y/o el arrendatario depositarán ante la institución financiera que La Empresa determine, a su favor, y a título de depósito una suma igual al valor de la garantía que se señala en la Cláusula “VALOR DE LA GARANTIA O DEPOSITO” del presente capítulo.
2. Una vez sea denunciada la terminación del contrato por parte del arrendador y/o el arrendatario, La Empresa impartirá instrucciones a la institución financiera, para que proceda a descontar el valor de las facturas no canceladas hasta la fecha de denuncia y devuelva el excedente al depositante. La entidad financiera contará con veinte (20) días hábiles contados a partir de la recepción de las instrucciones impartidas por La Empresa, para efectuar la operación.
3. En caso de que no existieren facturas pendientes de pago, La Empresa impartirá instrucciones a la entidad financiera para que reembolse al depositante los dineros entregados junto con sus rendimientos, a la terminación del contrato inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

CLAUSULA. EFECTO DE LA DENUNCIA DEL CONTRATO Y LA PRESTACION DE LAS GARANTIAS O DEPOSITOS:

Efectuada la denuncia del contrato y remitidas garantías o depósitos constituidos debidamente a favor de La Empresa, el arrendador no será responsable y su inmueble dejará de estar afecto al pago de los servicios suministrados por La Empresa, a partir del vencimiento del periodo de facturación correspondiente a aquel en el que se efectuó la denuncia y se remitieron las garantías y depósitos.

En caso de no pago, La Empresa podrá hacer exigibles las garantías o depósitos constituidos, y si estas no fueren suficientes, podrá ejercer las acciones a que hubiere lugar contra el arrendatario.

CLAUSULA. RECONEXION DE SERVICIOS:

En cualquier momento de la ejecución del contrato de arrendamiento o a la terminación del mismo, el arrendador, propietario, arrendatario o poseedor del inmueble podrá solicitar a La Empresa la reconexión de los servicios en el evento en que hayan sido suspendidos. A partir de ese momento, quien lo solicite asumirá la obligación de pagar el servicio; en el caso que lo solicite el arrendador o propietario, el inmueble quedará afecto al pago.

CLAUSULA. SOLICITUD DE NUEVOS SERVICIOS:

Cuando se solicite un nuevo servicio adicional a los básicos, La Empresa procederá al suministro del mismo una vez evalúe la garantía constituida y comunique su aceptación al solicitante, quien será el único responsable de su valor.

En caso que el servicio sea solicitado por el propietario o poseedor del inmueble, este quedará afecto al pago del servicio suministrado.

CAPITULO IX.

DISPOSICIONES FINALES.

CLAUSULA. SOLUCION DE CONTROVERSIAS:

Las diferencias que surjan entre las partes con ocasión de la celebración del presente contrato, de su ejecución, terminación o liquidación, y que no hayan podido resolverse en aplicación de las normas contenidas en las presentes condiciones uniformes en materia de recursos, se decidirán ante las autoridades jurisdiccionales competentes.

Lo anterior, sin perjuicio de los demás métodos alternativos de solución de conflictos previstos por la ley.

CLAUSULA. DELEGACION:

El representante legal de La Empresa podrá delegar facultades en un funcionario de La Empresa para que conteste peticiones y quejas, y resuelva recursos en nombre de la misma, en desarrollo de la ejecución del presente contrato.



Última actualización: 5 de julio de 2020

