

ARTICULO 5-63. NUMERACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 253 de 2000>.

Notas de vigencia

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000.
- Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-148 de 1999

Legislación anterior

Texto adicionado por la Resolución 148 de 1999:

ARTICULO 5-63. Para la prestación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, solo se podrá utilizar la numeración de que trata el anexo del plan de numeración del Decreto 554 de 1998 o las normas que lo adicionen modifiquen o sustituyan, asignada por el ministerio de comunicaciones a los operadores.

TITULO VI.

OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE TPBC

CAPITULO I.

OBLIGACIONES GENERALES



ARTICULO 6-1. PRINCIPIOS APLICABLES. En desarrollo de los fines de intervención del Estado en los servicios públicos y la explotación de redes de telecomunicaciones, la prestación de los servicios de TPBC se efectuará con respeto a los principios de igualdad, transparencia, no discriminación, continuidad, adaptabilidad y permanencia, y conforme a los criterios de calidad, sana competencia e interconexión de redes establecidos por la CRT y en todo evento respetando los derechos de los usuarios de los mismos.

Los servicios de TPBC deberán ofrecerse y prestarse evitando en todo momento los abusos de posición dominante frente a los usuarios y a los otros operadores de TPBC, sin discriminación; en particular en cuanto a la posibilidad de acceso técnico, conocimiento de los costos y precios, tarifas aplicables, plazo de suministro, distribución equitativa en caso de escasez, plazo de reparación, cumplimiento estricto y objetivo de las condiciones uniformes referidas en los contratos de servicios públicos que celebra el operador con sus usuarios ajustándose, a los parámetros de calidad.



ARTICULO 6-2. AMBITO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS DE TPBC. Los operadores de servicios de TPBC están sometidos al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

6.2.1. Acceso universal al servicio de telecomunicaciones;

6.2.2. Servicios obligatorios de telecomunicaciones;

6.2.3. Las demás obligaciones de los servicios de TPBC impuestas por razones de interés público, en los términos establecidos en el presente Título.

CAPITULO II.

SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES



ARTICULO 6-3. SERVICIO UNIVERSAL - AMBITO GENERAL DE APLICACION.

Dentro del ámbito de servicio universal de telecomunicaciones, se debe lograr:

6.3.1. Que los ciudadanos puedan solicitar y obtener la prestación del servicio telefónico disponible para el público. Esta conexión debe ofrecer al usuario la posibilidad de emitir transmisiones de voz, fax y datos, en cuanto sea técnicamente posible en cada localidad;

6.3.2. El derecho de los usuarios de disponer gratuitamente de un directorio telefónico unificado e impreso. Los usuarios tendrán derecho a figurar en dichos directorios y a un servicio de información sobre los mismos, sin perjuicio de las normas que regulan la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad;

6.3.3. En todas las localidades se deberá disponer de un directorio telefónico unificado, actualizado e impreso, aun cuando varios operadores de TPBC presten el mismo servicio;

6.3.4. Que exista una oferta suficiente y adecuada de teléfonos públicos en servicio;

6.3.5. Que todos los usuarios discapacitados tengan acceso al servicio telefónico en las condiciones necesarias que faciliten su utilización.

PARAGRAFO. Todas las obligaciones de prestación del servicio universal están sujetas a los mecanismos de financiación establecidos en el presente Título.

En función de la evolución tecnológica, de la demanda de servicios en el mercado o de cualquier otro criterio que, la CRT establezca, ésta podrá revisar y ampliar los servicios que se engloban dentro del servicio universal de telecomunicaciones, así como la fijación de los niveles de calidad de los mismos y los criterios para la determinación de los precios que garanticen la accesibilidad de dichos servicios.



ARTICULO 6-4. AMBITO DEL SERVICIO UNIVERSAL. <Artículo modificado por el artículo 6 de la Resolución CRT 155 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC deberán garantizar la continuidad, el acceso, la capacidad técnica y la cobertura del servicio universal de telecomunicaciones en el ámbito territorial de sus operaciones.

La CRT podrá autorizar a un operador de TPBCL o TPBCLE de un departamento a expandir el servicio a municipios adyacentes de otros departamentos previa solicitud sustentada de acuerdo con los principios de la Ley 142 de 1994.

Notas de vigencia

- Artículo modificado por el artículo 6 de la Resolución CRT 155 de 1999.

Legislación anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 6-4. AMBITO DEL SERVICIO UNIVERSAL. Los operadores de TPBC deberán garantizar la continuidad, el acceso, la capacidad técnica y la cobertura del servicio universal de telecomunicaciones en el ámbito territorial de sus operaciones.



ARTICULO 6-5. FINANCIACION DEL SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES. En los casos en que la imposición de obligaciones de servicio universal implique cargas inequitativas para un operador de TPBC, dichas cargas podrán ser asumidas por el Fondo de Comunicaciones, en concordancia con la ley y los compromisos adquiridos por Colombia ante la OMC.

CAPITULO III.

SERVICIOS OBLIGATORIOS DE TELECOMUNICACIONES



ARTICULO 6-6. SERVICIOS OBLIGATORIOS DE TELECOMUNICACIONES. Los operadores de servicios de TPBC deberán garantizar la existencia de una oferta suficiente, en función de la demanda de sus respectivos servicios.

Igualmente los operadores que presten servicios de TPBC accesibles al público deberán ofrecer de forma gratuita el enrutamiento de las llamadas a los servicios de urgencias, bomberos, policía y operadora, inclusive desde teléfonos públicos de pago.

CAPITULO IV.

OTRAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS.



ARTICULO 6-7. INVIOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES. Los operadores de TPBC deberán adoptar todas las medidas de seguridad requeridas para proteger la inviolabilidad de las comunicaciones y de los datos personales de los usuarios. El secreto de las telecomunicaciones se extenderá a las comunicaciones de voz, datos, sonidos o imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada de la existencia o contenido de las comunicaciones.

Salvo orden judicial competente, los operadores de TPBC no podrán permitir, por acción u omisión, la interceptación o violación de las comunicaciones que cursan por sus redes.



ARTICULO 6-8. RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR. Los operadores de los servicios de TPBC responderán por las violaciones de las comunicaciones que les sean imputables, en los términos que establece la ley.

Si la violación proviniera de un tercero, el operador de servicio de TPBC deberá tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar ante las autoridades competentes la presunta violación.

CAPITULO V.

OTRAS OBLIGACIONES



ARTICULO 6-9. OBLIGACIONES PENSIONALES. De conformidad con el Artículo [43](#) de la Ley 142 de 1994, los operadores de TPBC a fin de atender el pago de las obligaciones pensionales a cargo y a favor de los trabajadores ya vinculados a la vigencia de dicha Ley, deberán dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2852 de 1994 y las demás normas concordantes, y de conformidad con las siguientes condiciones:

6.9.1. Cálculo Actuarial. Con fecha de corte treinta y uno (31) de diciembre de cada año, deberán presentar el cálculo actuarial de los trabajadores.

6.9.2. Presentación de las Provisiones en la Contabilidad. Dentro de los estados financieros anuales se deberá incluir y discriminar el valor de la provisión practicada por la entidad para atender el pago de las obligaciones pensionales a su cargo y a favor de los trabajadores de que trata la presente Resolución sin perjuicio de la obligación pensional a favor de personas ya pensionadas, retiradas de la entidad y vinculadas con posterioridad a la vigencia de la Ley.

6.9.3. Provisiones y Actualizaciones. Para continuar prestando el servicio, los operadores de TPBC deberán causar cada año las provisiones y amortizaciones del cálculo actuarial correspondiente hasta tener amortizado el 100% el treinta y uno (31) de diciembre de 2005 de acuerdo con los plazos marcados por la Ley.



ARTICULO 6-10. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE CAPACIDAD DE TRANSPORTE. Cuando un proveedor de capacidad de transporte suministre dicha capacidad a cualquier operador de TPBC, deberá ofrecerla a los demás operadores de TPBC en las mismas condiciones, incluyendo el principio de acceso igual - cargo igual; las interfaces deberán cumplir con las recomendaciones de la UIT y los Planes Técnicos Básicos que se les aplicaren.

En el caso de que un proveedor de capacidad de transporte sea operador de TPBC y decida ofrecer su capacidad disponible a otro operador de servicios similares, deberá ofrecer dicha capacidad en condiciones técnicas de calidad no menos favorables que las que se ofrece a sí mismo para la prestación del servicio en mención.

La titularidad de la licencia para establecerse como operador del servicio de TPBCLD comporta el derecho en favor de los operadores de licencias de suministrar su capacidad de transporte u obtener de terceros el suministro de esta capacidad, en todo lo relacionado con la prestación del servicio de TPBCLD.

PARAGRAFO 1. Aquellas empresas que construyan y operen redes de telecomunicaciones para el transporte de TPBC, en concordancia con lo señalado en el Artículo [28](#) de la Ley 142 de 1994, podrán suministrar su capacidad de transporte únicamente a operadores de TPBC, siempre y cuando se cumpla con las normas de interconexión y competencia señaladas por la CRT.

PARAGRAFO 2. El proveedor de capacidad de transporte enviará al Ministerio de Comunicaciones la información relacionada con el cumplimiento de los Planes Técnicos Básicos, para que aquél, formule observaciones cuando encuentre que no cumple con los planes técnicos establecidos por el Gobierno Nacional.

En concordancia con lo establecido en el Artículo [186](#) de la Ley 142 de 1994, el procedimiento indicado anteriormente en ningún caso podrá entenderse como requisito previo o autorización

para que el proveedor de capacidad de transporte desarrolle su actividad.

CAPITULO VI.

SISTEMA DE MEDICION DE CONSUMO



ARTICULO 6-11. OBLIGACION DE INSTALACION DE SISTEMA DE MEDICION.

Todos los operadores de servicio de TPBC deberán instalar sistemas de medición del consumo fiable.



ARTICULO 6-12. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO DE FACTURACION. Cuando el proceso de facturación incluya servicios prestados por más de un operador, la responsabilidad sobre la información suministrada al Sistema de Medición de Consumos será de cada uno de los operadores que prestan los diferentes servicios involucrados en la factura.



ARTICULO 6-13. PROCESOS PARA EL SISTEMA DE MEDICION DEL CONSUMO. El Sistema de Medición del Consumo deberá tomar en cuenta los siguientes procesos:

6.13.1. Proceso de Tasación. Los operadores de TPBC de que trata la Ley 142 de 1994 deberán:

6.13.1.1. Definir expresamente el alcance del Sistema de Medición del Consumo, es decir, establecer los servicios que quedan cubiertos por el mismo de manera discriminada;

6.13.1.2. Establecer el método y tipo de tasación utilizados en cada uno de los servicios. El método de tasación empleado podrá ser por generación de impulsos, por medición de la duración de la llamada o por cualquier otro método en función de la red utilizada y el servicio prestado;

6.13.1.3. Establecer el período de registro de la tasación, indicando las fechas de corte;

6.13.1.4. Describir los procedimientos utilizados para el registro de la tasación, dependiendo de la tecnología de las centrales donde se realiza el proceso, de acuerdo con el servicio prestado;

6.13.1.5. Especificar los métodos y mecanismos relacionados con la lectura de los contadores, tiquetes u otros métodos de tasación;

6.13.1.6. Especificar la forma de duplicación de la información registrada para casos de falla, por motivos de seguridad;

6.13.1.7. Describir el manejo de su desbordamiento, en el caso de tasación utilizando contadores;

6.13.1.8. Determinar las previsiones necesarias con el fin de evitar la manipulación accidental que pueda causar modificaciones en los contadores, jenas al proceso de tasación;

6.13.1.9. Establecer diferentes tipos de supervisión, tendientes a la detección de fallas en los métodos de tasación y en los elementos de control de los mismos;

6.13.1.10. Definir la probabilidad de fallas de sus sistemas de tasación, según datos históricos y referencias del fabricante;

6.13.1.11. Garantizar que la llamada no sea interrumpida si durante el curso de una comunicación se produce una falla en el sistema que inhabilite la tasación correspondiente;

6.13.1.12. Garantizar que el sistema permita el establecimiento de nuevas llamadas en caso de producirse una falla en el sistema que deje inhabilitada la función de tasación;

6.13.1.13. Describir claramente los medios utilizados para el envío de los datos de tasación almacenados en la central al sitio o sitios de recolección y procesamiento de datos;

6.13.1.14. Definir los procedimientos de almacenamiento temporal y transferencia, así como las previsiones para salvaguardar la información en el caso de fallas en el medio de transmisión, que pueden incluir, entre otros, la duplicación de la información, la normalización de los medios magnéticos a utilizar para tal efecto y la normalización de los procesos de grabación;

6.13.1.15. Determinar los mecanismos para comprobar la confiabilidad de la tasación y la periodicidad con que se realizarán tales pruebas;

6.13.1.16. Validar toda información de tasación recibida en el centro de recolección y procesamiento de datos, para lo cual se establecerán los procedimientos adecuados con el fin de detectar las inconsistencias en el contenido de los registros recibidos;

6.13.1.17. Definir los mecanismos adecuados para garantizar la correcta medición del consumo mediante su comparación con los perfiles históricos de los usuarios.

6.13.2. Proceso de Tarificación.

6.13.2.1. Se establecerán los diferentes procedimientos para el cálculo del consumo en unidades monetarias a partir de los registros previamente validados y de acuerdo con las características del servicio prestado;

6.13.2.2. Deberá definirse y evaluarse en función de los diferentes métodos de tasación y de las tecnologías utilizadas, la probabilidad de aplicar una tarifa incorrecta en el proceso de tasación;

6.13.2.3. En caso de existir varias tarifas para diferentes horas y/o días de la semana, se deberán establecer las reglas mediante las cuales se fijarán dichas tarifas.

6.13.3. Proceso de Facturación. En materia de facturación, los operadores de TPBC deberán:

6.13.3.1. Determinar los procedimientos para la incorporación de la información necesaria y suficiente para la generación de las facturas proveniente de otros operadores o de los procesos previos realizados internamente al igual que los mecanismos para su control;

6.13.3.2. Describir los equipos y programas utilizados durante este proceso;

6.13.3.3. Indicar los diferentes ciclos de facturación;

6.13.3.4. Discriminar, de acuerdo con el contrato de condiciones uniformes, el contenido de la factura;

6.13.3.5. Determinar las previsiones necesarias con el fin de evitar la manipulación accidental que pueda causar alteraciones en este proceso;

6.13.3.6. Establecer diferentes tipos de supervisión, tendientes a la detección de fallas en los métodos de facturación;

6.13.3.7. Definir la probabilidad de fallas en el proceso de facturación, según datos históricos y

referencias del fabricante;

6.13.3.8. Determinar los mecanismos para comprobar la confiabilidad de la facturación y la periodicidad con que se realizarán tales pruebas, mediante la comparación con los perfiles históricos de los usuarios y/o suscriptores en los diferentes ciclos de facturación;

6.13.3.9. Establecer sistemas de recolección y tratamiento estadístico de la información que les permitan medir y reportar el Índice de Reclamos de Facturación, consolidado de conformidad con lo establecido por la SSPD;

6.13.3.10. Almacenar la información de facturación de los usuarios o suscriptores y conservando en memoria copia de las cuentas de cobro, durante los seis (6) meses siguientes contados a partir de la fecha máxima prevista para el pago oportuno, de conformidad con lo establecido por el Artículo [15](#) del Decreto 1842 de 1991;

6.13.3.11. Efectuar el descuento del cargo fijo dentro de los dos (2) ciclos de facturación siguientes cuando se presenten fallas en la prestación del servicio, so pena de que se apliquen los intereses a los cuales se refiere el artículo [36.3](#) de la Ley 142 de 1994;

6.13.3.12. Totalizar en la factura cada servicio por separado, cuando el operador preste varios servicios.



ARTICULO 6-14. LIQUIDACION DE CARGOS DE ACCESO Y COMPENSACION DE LOS MISMOs. Se deberán establecer los procedimientos y mecanismos de control para generar los datos de cobro por concepto de cargos de acceso y uso para los operadores de TPBC entre sí y con los operadores conectantes internacionales y su posterior compensación.



ARTICULO 6-15. OBLIGACION DE LOS OPERADORES DE TPBC DE ATENDER LAS NORMAS TECNICAS OFICIALES PARA LAS REDES. Los operadores de TPBC en la construcción, instalación, operación, modificación, ampliación, ensanche, renovación e interconexión de redes, cumplirán con los planes de señalización, numeración, enrutamiento y sincronización vigentes en el momento de adelantar estas acciones, sin perjuicio de la aplicación de las normas y recomendaciones técnicas pertinentes de la UIT, y de aquellas incluidas en los tratados internacionales aprobados y ratificados por Colombia. En el evento de que se incumplan dichas disposiciones, la CRT solicitará a la SSPD que inicie la investigación correspondiente y si es del caso imponga las sanciones, incluida la suspensión inmediata de las actividades del infractor.

El Ministerio de Comunicaciones actualizará o establecerá, según sea el caso, los planes técnicos básicos, incluidos los planes de enrutamiento, numeración, señalización y sincronización, de manera que se adecuen al régimen de libre competencia y garanticen el desarrollo de los servicios en un ámbito de múltiples operadores, a fin de que los usuarios puedan acceder a ellos libremente y en igualdad de condiciones técnicas y operativas.

CAPITULO VII.

TELÉFONOS PÚBLICOS.

Notas de Vigencia

Capítulo VII modificado por el artículo 1 de la Resolución 462 de 200. El texto original se debe consultar al final del Capítulo.



ARTÍCULO 6.7.1. AMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 462 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Deben constituirse como operadores de TPBCL las personas naturales o jurídicas que deseen prestar servicio de telefonía a partir de teléfonos públicos y que tengan como características la gestión de una red de telecomunicaciones o la responsabilidad frente al público de la prestación del servicio. A estos operadores de teléfonos públicos les aplicará lo dispuesto en el presente capítulo.

Notas de Vigencia

- Capítulo VII modificado por el artículo 1 de la Resolución 462 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

Ver texto al final del Capítulo.



ARTÍCULO 6.7.2. OBLIGACIÓN DE LOS OPERADORES DE TPBCL. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 462 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de servicios de TPBCL están en la obligación de ofrecer e instalar las líneas telefónicas necesarias para que cualquier operador de servicios de telecomunicaciones preste éstos a través de teléfonos públicos, en condiciones no discriminatorias, cumpliendo las siguientes condiciones:

6.7.2.1 Los operadores de TPBCL, a solicitud del operador de teléfonos públicos, deberán bloquear las llamadas entrantes de larga distancia, así como el uso de llamadas asistidas por operadora. Para efectos de lo anterior, el operador de TPBCL deberá informar a los operadores de las otras redes, la numeración asignada a los teléfonos públicos, quienes a su vez, deberán impedir el enrutamiento de llamadas a dichos números.

6.7.2.2 Los operadores de teléfonos públicos deberán informar claramente a los usuarios sobre el tipo de llamadas que pueden o no realizar y recibir los teléfonos públicos.

PARÁGRAFO. Lo dispuesto en el presente artículo se aplicará hasta el momento en que se defina un rango de numeración local plenamente identificable para teléfonos públicos, en cuyo caso los operadores de TPBCL deberán solicitar dicha numeración y tomar las medidas necesarias tendientes a evitar los cobros por llamadas de pago revertido y asistidas por operadoras hacia estos teléfonos, cuando se haga uso de esta numeración.

6.7.2.3 El valor del cargo de conexión de las líneas telefónicas que se requieran para la instalación de teléfonos públicos será como máximo, igual al valor fijado para los usuarios de estrato IV. El cargo fijo y el cargo variable que se cobren, deberán calcularse teniendo en cuenta la metodología prevista en el Anexo 6, numeral 2.3 de la Resolución CRT 087 de 1997, sobre restricciones para el cálculo del cargo fijo, tomando el tope máximo allí establecido para el mismo. Estas tarifas no estarán sujetas al régimen de subsidios y contribuciones.

Notas de Vigencia

- Capítulo VII modificado por el artículo 1 de la Resolución 462 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.
- Capítulo adicionado por el artículo 4 de la Resolución CRT 115 de 1998

Legislación Anterior

Texto adicionado por las Resoluciones 115 de 1996:

CAPITULO VII.

TELEFONOS PUBLICOS

ARTICULO 6-16. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS DE TPBC. <Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución CRT 115 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Son obligaciones de los operadores de TPBC que presten sus servicios a través de teléfonos públicos las siguientes:

6.16.1. Garantizar los derechos de los usuarios de que trata el artículo [7-6](#) de la presente Resolución.

6.16.2. Elaborar y dar a conocer el contrato de condiciones uniformes.

6.16.3. Las demás que establezcan la regulación y la ley.

ARTICULO 6-17. OBLIGACION DE LOS OPERADORES DE TPBCL. <Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución CRT 115 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de servicios de TPBCL están en la obligación de ofrecer e instalar a los comercializadores de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos, las líneas necesarias para la prestación del servicio, en condiciones no discriminatorias.

ARTICULO 6-18. OBLIGACION DE LOS OPERADORES DE TPBCLD. <Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución CRT 115 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCLD están obligados a proveer a las redes de TPBC de los mecanismos técnicos necesarios para impedir que los teléfonos públicos puedan recibir llamadas de cobro revertido.



ARTÍCULO 6.7.3. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELÉFONOS PÚBLICOS. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 462 de 2001. El nuevo texto debe ser consultado bajo el artículo 6.7.3> Los usuarios de teléfonos públicos que utilicen servicios de TPBC tienen, entre otros, los siguientes derechos:

6.7.3.1 Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.

6.7.3.2 Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.

6.7.3.3 Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

6.7.3.4 Conocer la información general del operador del teléfono público entre otros:

6.7.3.4.1 Nombre o razón social

6.7.3.4.2 Dirección de las oficinas

6.7.3.4.3 Números gratis de servicio al cliente y reclamos

6.7.3.5 Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.

6.7.3.6 Tener acceso universal hacia por lo menos todas las redes de TPBC nacionales e internacionales, excluyendo la recepción de llamadas de cobro revertido. El acceso hacia las otras redes será de libre acuerdo entre las partes. Los operadores de TMC y PCS deberán otorgar trato no discriminatorio a los operadores de teléfonos públicos.

6.7.3.7 Tener acceso gratis al utilizar los números 1XY de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto 554 de 1998 o en las normas que los sustituyan, modifiquen o deroguen, incluyendo los siguientes teléfonos de emergencia:

6.7.3.7.1 Policía Nacional

6.7.3.7.2 Fiscalía

6.7.3.7.3 Cruz Roja

6.7.3.7.4 Fuerzas Militares

6.7.3.7.5 DAS

6.7.3.7.6 Daños de teléfonos públicos

6.7.3.7.7 Tránsito Departamental

6.7.3.7.8 Atención de desastres

6.7.3.7.9 Bomberos

6.7.3.7.10 Número Unico de Emergencia

6.7.3.7.11 Gaudas

6.7.3.8 Tener acceso gratuito al utilizar los números de cobro revertido de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto 554 de 1998 o en las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen. El operador de teléfonos públicos tiene derecho a que se le reconozca un cargo por la utilización del equipo terminal cuando se hagan llamadas a números de cobro revertido, el cual será de libre negociación entre el operador de teléfonos públicos y el operador que gestiona el número de cobro revertido.

6.7.3.9 Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos, incluyendo el número de los otros operadores con los que exista acuerdo de Interconexión.

6.7.3.10 En la operación de teléfonos públicos no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso para seleccionar el operador de Larga Distancia.

6.7.3.11 Conocer a través de un anuncio claro y visible, el nombre de la empresa responsable por la prestación del servicio de TPBCL.

6.7.3.12 Contar con características técnicas que permitan a los invidentes el acceso a los servicios.

6.7.3.13 Contar con características técnicas que permitan a los discapacitados el acceso al servicio. Para este efecto, se entiende por características técnicas, entre otras, las consagradas en el artículo 27 de la Resolución 14861 de 1985 del Ministerio de Salud y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO. El 20% de los teléfonos públicos que se instalen o repongan deberán cumplir con las condiciones establecidas en el presente numeral. En todo caso, la tasa de reposición e instalación de equipos de esta naturaleza deberá garantizar que en el plazo de 7 años desde su entrada en vigencia, el 20% de los teléfonos públicos que conforman el parque telefónico, sean aptos para el uso por parte de discapacitados, cumpliendo con las condiciones establecidas en el presente numeral. Se deberá dar prioridad a la instalación de estos terminales en las zonas de mayor afluencia de personas discapacitadas, niños y ancianos, entre otras, hospitales, colegios, universidades, centros comerciales, zonas de comercio y de entidades públicas.

Notas de Vigencia

- Artículo 7.6 modificado por el artículo 2 de la Resolución 462 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001. 'El artículo 7.6 del capítulo I del Título VII de la Resolución CRT 087 de 1997, quedará como artículo 6.7.3 del capítulo VII del Título VI de la Resolución CRT 087 de 1997'.



ARTÍCULO 6.7.4. CALIDAD DEL SERVICIO. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 462 de 2001. El nuevo texto debe ser consultado bajo el artículo 6.7.3> Los operadores de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberán ofrecer el servicio de manera eficiente, con calidad, seguridad, permanencia y condiciones no discriminatorias. Serán responsables por el correcto funcionamiento de los medios físicos que se utilicen para la prestación del servicio.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 462 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

CAPITULO VIII.

CENTROS INTEGRADOS DE TELEFONÍA SOCIAL, CITS.



ARTICULO 6-19. SERVICIOS MINIMOS. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, deberán ofrecer como mínimo, los siguientes servicios:

1. Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional automático, ofrecido a toda la comunidad y con al menos capacidad mínimo para cinco (5) usuarios simultáneamente, con acceso a la RTPC.
2. Servicio de Internet. Para la prestación de este servicio, cada CITS deberá contar al menos con

dos (2) terminales de computadoras con servicio de Internet, que permitan el acceso directo al mismo, con correo electrónico, ofreciendo casillas individuales para repartir el correo electrónico a la comunidad, con prioridad para la población estudiantil.

3. Servicio de Fax Cada CITS deberá tener por lo menos dos (2) terminales de servicio de fax o facsímil que permita el acceso directo a este servicio a la comunidad, con prioridad para la población estudiantil.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.



ARTICULO 6-20. CONDICIONES DE LAS LINEAS TELEFONICAS UTILIZADAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO TELEFONICO Y DE FAX. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Las líneas telefónicas utilizadas en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, para la prestación del servicio telefónico y de fax, como mínimo deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el artículo [7-6](#) de la Resolución CRT 087 de 1997.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.



ARTICULO 6-21. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LOS CITS. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Además de las establecidas en el artículo [6-16](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, en la regulación y en la ley, los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Fijar en un lugar visible las tarifas aplicables a cada uno de los servicios.
2. Prestar atención al público, por lo menos ocho (8) horas al día, todos los días de la semana, incluidos los fines de semana.
3. En todo caso, el número de horas diarias de atención al público, puede ser distribuido de conformidad con las necesidades especiales de cada localidad.
4. Prestar el servicio de TPBC por fuera del horario establecido en situaciones de emergencia, debidamente informadas por la autoridad competente en la localidad.
5. Atender y resolver las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.
6. Capacitar por lo menos a los educadores de la localidad, en el uso de Internet, el correo electrónico y demás servicios prestados por los CITS.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.



ARTICULO 6-22. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS CITS. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Además de los establecidos en el artículo [7-6](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, la regulación y la ley, los usuarios de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, tienen los siguientes derechos:

1. Conocer el número telefónico de la línea con la que se presta el servicio telefónico y de fax.
2. Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.
3. Obtener un recibo en el que conste el servicio utilizado, el tiempo de uso y el pago del respectivo servicio.
4. Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.



ARTICULO 6-23. SOLICITUD DE CAMBIO DE LOCALIDAD. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> El operador podrá solicitar al Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones el cambio o reubicación de localidad de un CITS, cuando la localidad tenga una teledensidad superior al 3%.

Además de la situación descrita en el inciso anterior, el operador de TPBCLD podrá solicitar el cambio de localidad de uno o más Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, cuando se presenten circunstancias que justifiquen la reubicación, las cuales deberán ser debidamente sustentadas.

En todo caso, la localidad propuesta para la reubicación del CITS deberá reunir características similares a las de la localidad inicialmente definida.

PARAGRAFO. El Fondo de Comunicaciones podrá exigir el cambio de localidad en caso de presentarse la situación descrita en el inciso 1o. del presente artículo o en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.



ARTICULO 6-24. APROBACION DE CAMBIO DE LOCALIDAD. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez el Fondo de Comunicaciones apruebe la solicitud de cambio de localidad del Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, el operador deberá instalar el nuevo CITS en un plazo no superior a 90 días calendario, contados a partir de fecha de la mencionada aprobación.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.



ARTICULO 6-25. UBICACION DEL CITS DENTRO DE LA LOCALIDAD. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo establecido en el artículo [6-23](#) de la presente Resolución, el operador tendrá plena libertad para elegir la ubicación física de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, dentro de las localidades. No obstante lo anterior, en la determinación de la ubicación física, el operador deberá procurar que el lugar elegido sea de fácil acceso al público.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.



ARTICULO 6-26. REQUISITOS MINIMOS DE LOS TERMINALES A UTILIZAR EN LOS CITS. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Los equipos terminales utilizados por el operador deberán ser nuevos, permitir el uso de los navegadores de Internet más modernos, manejo de correo electrónico, uso de aplicaciones multimedia en línea y fuera de línea, uso de paquetes de procesamiento de palabra y hojas de cálculo en idioma castellano, transmisión y recepción de voz en tiempo real y de fax grupo III.

Los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, contarán con el servicio de impresión a una tarifa razonable.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.



ARTICULO 6-27. REPOSICION Y/O ACTUALIZACION DE EQUIPOS TERMINALES. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Los terminales para el uso de Internet utilizados por el operador deberán reponerse y/o actualizarse en un término no superior a 5 años, y en cualquier caso, en el momento que se requiera para cumplir con los niveles de disponibilidad exigidos en la presente resolución.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.



ARTICULO 6-28. DISPONIBILIDAD MINIMA PARA CADA SERVICIO. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> El operador deberá tener una disponibilidad mínima para cada servicio en el Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, de 90% al año, de acuerdo con lo establecido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT, lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones establecidas por las diferentes autoridades del sector.

Los requerimientos de disponibilidad de que trata este artículo se aplican a cada una de las conexiones con las que se presten los servicios en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.



ARTICULO 6-29. TIEMPO DE REPARACION DE DAÑOS. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> El operador tiene un tiempo máximo de reparación por evento de 15 días calendario. En todo caso, el operador contará con un tiempo promedio de reparación de fallas de 2 días calendario por año en la totalidad de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, a cargo del operador.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.



ARTICULO 6-30. CONEXION A INTERNET. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> La conexión a Internet deberá ser prestada con una tasa de transferencia efectiva de por lo menos 4 Kbps por terminal, medida entre el Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, y el nodo Nacional que lo conecta a Internet.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.



ARTICULO 6-31. TARIFAS APLICABLES. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Las tarifas que se cobren a los usuarios en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, deben ser fijadas y cobradas de conformidad con la normatividad vigente aplicable al servicio que se preste.

No obstante lo anterior, para el servicio de Internet se establece un cargo máximo de \$1.500 por hora de conexión a Internet. Valor que deberá ser actualizado anualmente como máximo con el IPC del año inmediatamente anterior.

Notas de Vigencia

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

TITULO VII.

PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.

CAPITULO I.

RELACIONES CON LOS USUARIOS



ARTICULO 7-1. CRITERIOS GENERALES. De conformidad con el Artículo [9o.](#) de la Ley 142 de 1994, los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario - Decreto 1842 de 1991-, y demás normas que consagre derechos a su favor, a los señalados en la Ley 142 de 1994. Esta regulación se establece para la protección de los derechos de los usuarios.



ARTICULO 7-1-11. CENTRO DE ATENCION DE EMERGENCIAS. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-337 de 2000. El texto es el siguiente:> En todos los municipios, grupo de municipios o áreas metropolitanas del país, podrá establecerse un Centro de Atención de Emergencias (CAE) que estará dotado de un centro de cómputo de alta tecnología, conectado a los operadores definidos en el artículo [7-1-14](#), cuyos usuarios accederán al CAE a través de un número único telefónico de rápida marcación y fácil memorización, que garantice un acceso rápido, oportuno y eficaz a los servicios de auxilio, protección y seguridad ciudadana.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT- 337 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.295, del 18 de enero de 2001.

Notas del Editor

El editor destaca que la numeración empleada por la CRT no corresponde a la numeración de la publicación original de esta Resolución en el Diario Oficial y esta numeración.



ARTICULO 7-1-12. NUMERO UNICO NACIONAL DE EMERGENCIA. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-337 de 2000. El texto es el siguiente:> Adoptar como número único nacional de emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite y cumpla con las condiciones establecidas en la presente resolución, este número corresponde al plan técnico de numeración IXY previsto en el Decreto 554 de 1998. Se reserva para atención de emergencia el número 128.

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

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT- 337 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.295, del 18 de enero de 2001.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2017

