

ARTICULO 7-1-13. CARACTERISTICAS DEL CAE. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-337 de 2000. El texto es el siguiente:> Los CAE deberán garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

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

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

7.1.13.3. Acceso para personas discapacitadas.

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

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

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

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

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.



ARTICULO 7-1-14. ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-337 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC, TMC, PCS y los que presten servicios de telecomunicaciones haciendo uso de sistemas de acceso troncalizado a nivel nacional, deberán ofrecer a sus usuarios, desde cualquier terminal habilitado, incluyendo los teléfonos públicos y los teléfonos comunitarios, el acceso a los números de emergencia señalados en el artículo [7-1-12](#).; de igual forma están obligados a:

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

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

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

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

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.



ARTICULO 7-2. ACCESO UNIVERSAL DEL SERVICIO. El cumplimiento del principio de acceso universal se impone como una obligación a cargo de los operadores de TPBC, en lo que a cada uno le corresponda y como un derecho de los suscriptores, suscriptores potenciales y usuarios.



ARTICULO 7-3. LIBERTAD DE ELECCION DEL USUARIO. El usuario podrá elegir libremente al operador de los servicios. Los operadores de TPBC no podrán limitar, condicionar o suspender la libre elección del usuario sobre quién le suministre los servicios.

Los contratos de condiciones uniformes que se celebren entre los suscriptores o usuarios y aquellas empresas, mantendrán y reconocerán el derecho del suscriptor o usuario a dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa, sin penalización alguna.

Igualmente, podrá escoger libremente los servicios que esté en condiciones de ofrecer el operador elegido y recibir los servicios en forma continua, eficiente y de buena calidad, a tarifas que se ajusten a los criterios de la Ley 142 de 1994;



ARTICULO 7-4. LIBRE ELECCION DEL OPERADOR POR EL MECANISMO DE MULTIACCESO. Los usuarios de TPBCL, TPBCLE y TMR tendrán derecho a acceder a cualquiera de los operadores de TPBCLD, a través del sistema multiacceso utilizando un prefijo durante el discado, en condiciones iguales, en los términos establecidos en la presente Resolución.

Los usuarios de TMC tendrán derecho a acceder a cualquiera de los operadores de TPBCLD a través del sistema de multiacceso, cuando se trate de el servicio de TPBCLDI o cuando utilicen la red de cualquier operador de TPBCLDN.



ARTICULO 7-5. OBLIGACION DE INFORMACION POR CAMBIO DE NUMERO. La empresa deberá disponer gratuitamente durante un período de tres (3) meses del servicio de información cuando el operador cambie su número de abonado. La SSPD vigilará especialmente el cumplimiento de esta obligación, e impondrá las sanciones respectivas.

ARTICULO 7-6. TELEFONOS PUBLICOS. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 462 de 2001. El nuevo texto debe ser consultado bajo el artículo 6.7.3>

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'
- Numeral 7-6-17 adicionado por el artículo 1o. de la Resolución 161 de 1999.
- Numeral 7.6.11 derogado por el artículo autónomo 9 de la Resolución CRT 155 de 1999. el Numeral 7.6.14 modificado por el artículo 4 . El Parágrafo 2o. adicionado por el artículo 5
- Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRT 115 de 1998

Legislación Anterior

Texto con las modificaciones introducidas por las Resolución 155 de 1998 y 161 de 1999:

ARTÍCULO 7.6 Los usuarios de teléfonos públicos que utilicen servicios de TPBC tienen, entre otros los siguientes derechos:

- 7.6.1. Contar con un número suficiente de teléfonos públicos de pago habilitados y en funcionamiento.
- 7.6.2. Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.
- 7.6.3. Conocer el número telefónico del teléfono público.
- 7.6.4. Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.
- 7.6.5. Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.
- 7.6.6. Conocer la información general del prestador del servicio, entre otros:
 - 7.6.6.1. Nombre o razón social
 - 7.6.6.2. Dirección de las oficinas
 - 7.6.6.3. Números del servicio al cliente y reclamos
 - 7.6.6.4. Prefijos de acceso a los diferentes operadores de larga distancia.
- 7.6.7. Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.
- 7.6.8. Tener acceso universal hacia y desde todas las redes de TPBC y TMC nacionales e internacionales, excluyendo la recepción de llamadas de cobro revertido.
- 7.6.9. Tener acceso gratis utilizando 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, a los siguientes teléfonos de emergencia:
 - 7.6.9.1. Policía
 - 7.6.9.2. Fiscalía
 - 7.6.9.3. Cruz Roja

7.6.9.4. Brigada Nacional

7.6.9.5. DAS

7.6.9.6. Daños de teléfonos públicos

7.6.9.7. Defensa Civil

7.6.9.8. Tránsito Departamental

7.6.9.9. CAI

7.6.9.10. Atención de desastres

7.6.9.11. Bomberos

7.6.10. Acceso gratis a los números de pago revertido (800) a los que se refiere el numeral 10.2.1 del anexo del Decreto 554 de 1998.

7.6.11 <Numeral derogado por el artículo 9 de la Resolución CRT 155 de 1999.>

7.6.12. Servicio gratuito de ayuda por operador para llamadas locales, locales extendidas, larga distancia o móvil celular.

7.6.13. Acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.

7.6.14. <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución CRT 155 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> En la operación de teléfonos públicos no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso para seleccionar el operador de TPBCLD.

7.6.15. Conocer a través de un anuncio claro y visible, el nombre de la empresa responsable por la prestación de los servicios de TPBCL.

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

PARAGRAFO. Calidad del Servicio: La prestación de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberá hacerse de acuerdo con las normas de calidad establecidas en esta Resolución. 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.

7.6.17. Numeral adicionado por el artículo 1o. de la Resolución 161 de 1999. El texto es el siguiente:> Contar con características técnicas que permitan a los discapacitados el acceso al servicio.

Para los efectos del presente numeral, se entiende por condiciones técnicas que permitan el acceso al servicio a la población con discapacidad, entre otras las consagradas en el artículo 27 de la Resolución 14861 de 1985 del Ministerio de salud.

PARAGRAFO. Por cada cinco (5) teléfonos públicos que se instalen, uno de ellos deberá cumplir con las condiciones establecidas en la presente Resolución.

PARAGRAFO 2. SERVICIO DE TMR. <Parágrafo adicionado por el artículo 5 de la

Resolución CRT 155 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> Para la prestación del servicio de TMR a través de teléfonos públicos, no será obligatorio cumplir con las obligaciones de que tratan los numerales 7.6.7, 7.6.9, y 7.6.12 del Capítulo I del Título VII de la Resolución CRT 087 de 1997, cuando técnica y financieramente no sea posible.

Texto modificado por la Resolución 115 de 1998:

ARTICULO 7-6. TELEFONOS PUBLICOS: Los usuarios de teléfonos públicos que utilicen servicios de TPBC tienen, entre otros los siguientes derechos:

7.6.1. Contar con un número suficiente de teléfonos públicos de pago habilitados y en funcionamiento.

7.6.2. Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.

7.6.3. Conocer el número telefónico del teléfono público.

7.6.4. Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.

7.6.5. Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

7.6.6. Conocer la información general del prestador del servicio, entre otros:

7.6.6.1. Nombre o razón social

7.6.6.2. Dirección de las oficinas

7.6.6.3. Números del servicio al cliente y reclamos

7.6.6.4. Prefijos de acceso a los diferentes operadores de larga distancia.

7.6.7. Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.

7.6.8. Tener acceso universal hacia y desde todas las redes de TPBC y TMC nacionales e internacionales, excluyendo la recepción de llamadas de cobro revertido.

7.6.9. Tener acceso gratis utilizando 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, a los siguientes teléfonos de emergencia:

7.6.9.1. Policía

7.6.9.2. Fiscalía

7.6.9.3. Cruz Roja

7.6.9.4. Brigada Nacional

7.6.9.5. DAS

7.6.9.6. Daños de teléfonos públicos

7.6.9.7. Defensa Civil

7.6.9.8. Tránsito Departamental

7.6.9.9. CAI

7.6.9.10. Atención de desastres

7.6.9.11. Bomberos

7.6.10. Acceso gratis a los números de pago revertido (800) a los que se refiere el numeral 10.2.1 del anexo del Decreto 554 de 1998.

7.6.11. Acceso gratis al servicio de operadora de TPBCLD prestada por todos los operadores autorizados.

7.6.12. Servicio gratuito de ayuda por operador para llamadas locales, locales extendidas, larga distancia o móvil celular.

7.6.13. Acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.

7.6.14. Los teléfonos públicos instalados por los operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR, TMC y los comercializadores deberán ofrecer el sistema de multiacceso para seleccionar el operador de TPBCLD.

7.6.15. Conocer a través de un anuncio claro y visible, el nombre de la empresa responsable por la prestación de los servicios de TPBCL.

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

PARAGRAFO. Calidad del Servicio: La prestación de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberá hacerse de acuerdo con las normas de calidad establecidas en esta Resolución. 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.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 7-6. TELEFONOS PUBLICOS. Es derecho de los usuarios de los servicios de TPBC el contar con un número suficiente de teléfonos públicos de pago habilitados y en funcionamiento, de acuerdo con los niveles mínimos definidos por la CRT.



ARTICULO 7-7. SERVICIOS DE URGENCIA. Los operadores de TPBC deberán ofrecer a sus usuarios, en forma gratuita, desde cualquier terminal habilitado, incluyendo los teléfonos públicos de pago y los teléfonos comunitarios, el acceso a los servicios de urgencia, policía, bomberos y de información de usuarios.



ARTICULO 7-8. ATENCION DE LOS USUARIOS. Los operadores de TPBC deberán prestar a sus usuarios una atención eficiente, atenta y oportuna en las sedes de la empresa de TPBC para los trámites de peticiones, quejas o recursos que eleven ante la misma.



ARTICULO 7-9. REPARACION DE DAÑOS. Los operadores de TPBC deberán reparar las líneas telefónicas oportunamente cuando los daños que se presenten, no sean en la red interna de

los usuarios.

Los usuarios deberán recibir de los operadores de TPBC, la información oportuna que les permita determinar si el daño de su línea telefónica corresponde a su red interna. El Comité de Expertos Comisionados presentará a la CRT un proyecto de resolución que reglamente este aspecto.



ARTICULO 7-10. DIRECTORIO TELEFONICO. Los usuarios deberán recibir un directorio telefónico unificado, cuando exista más de un operador del mismo servicio en una misma área geográfica y figurar en las páginas blancas de los directorios telefónicos en forma gratuita.

<Inciso adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT 117 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario que tenga más de una línea telefónica podrá acordar con el operador el número de directorios que le deben ser entregados. De no existir acuerdo, el operador deberá entregar una copia del directorio por cada línea.

<Inciso adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT 117 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> El operador deberá excluir del directorio, los datos del usuario que así se lo solicite en el momento de la suscripción o posteriormente de manera oportuna, en los términos previamente informados por el operador. Esta exclusión no genera ningún cargo para el usuario.

Notas de vigencia

- Incisos 2o. y 3o. adicionados por el artículo 2 de la Resolución CRT 117 de 1998

CAPITULO II.

PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN MATERIA DE TARIFAS



ARTICULO 7-11. VALOR DE LA ACOMETIDA EXTERNA. En la factura en que se cobre el aporte por conexión, el operador de TPBC deberá indicar la parte del total de este valor que corresponda a la acometida externa.



ARTICULO 7-12. PUBLICIDAD DE LAS TARIFAS. Los usuarios deberán conocer previamente las tarifas que se aplicarán a los servicios de telecomunicaciones de que harán uso. En consecuencia, los operadores de TPBC no podrán cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, para asegurar que el usuario tenga certeza de la tarifa que se le aplicará.

Para este efecto, las empresas deberán publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación antes de su aplicación, de acuerdo con la Ley.



ARTICULO 7-13. REEMBOLSO DEL APOORTE DE CONEXION. El suscriptor podrá solicitar, dentro de los seis (6) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso del aporte de conexión descontado el valor de la acometida externa, cuando desista definitivamente del servicio. El reembolso respectivo deberá realizarse dentro de los tres (3) meses siguientes a dicha solicitud. Vencido el plazo de los seis (6) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el usuario pierde el derecho a obtener del operador el

reembolso.



ARTICULO 7-14. CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS. Los cargos por los servicios suplementarios suministrados por una empresa de TPBCL, TPBCLE o TMR deberán aparecer por separado en la facturación y su descripción deberá seguir los mismos principios de divulgación vigente para los servicios públicos de telecomunicaciones de los que trata esta Resolución. De igual forma, el operador de los servicios de TPBCL, TPBCLE o TMR que preste el servicio de facturación a operadores de estos mismos servicios o de TPBCLD deberá discriminar separadamente en cada factura el consumo correspondiente a los distintos servicios que haya utilizado el usuario.

CAPITULO III.

PROTECCION A LOS USUARIOS EN MATERIA DE FACTURAS



ARTICULO 7-15. OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA. Todo usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo y el operador de TPBC la obligación de entregarla oportunamente.

Los operadores deberán entregar las facturas a sus usuarios por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.



ARTICULO 7-16. EXPEDICION Y ENTREGA DE LA FACTURA. De conformidad con lo dispuesto en el Artículo [73.21](#) de la Ley 142 de 1994, los operadoras de TPBC deberán expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período siguiente a aquel en que se hubieren efectuado los consumos por parte de los usuarios. Las facturas sólo podrán contener los consumos del período inmediatamente anterior, salvo los saldos pendientes de pago y lo dispuesto en el Artículo [150](#) de la Ley 142 de 1994.

PARAGRAFO. Si dentro de las condiciones uniformes del contrato de prestación de servicios no se define el período de facturación, se entenderá que éste no puede ser superior a dos (2) meses.



ARTICULO 7-17. PAGO. De conformidad con lo dispuesto en el inciso 2o, del artículo [147](#) de la ley 142 de 1994, en las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada uno de ellos, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás. Las sanciones aplicables procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.



ARTICULO 7-18. INSTALACION DE LA LINEA. En el contrato de condiciones uniformes deberá pactarse expresamente una cláusula que establezca el plazo máximo que tiene la empresa para instalar la línea y suministrar el servicio una vez pagados los aportes de conexión, que en ningún caso sea superior a un (1) año, durante los dieciocho (18) meses siguientes a la vigencia de la presente resolución; vencido este término, el plazo de instalación de la línea no excederá de tres (3) meses, a partir del pago de los aportes de conexión.

La CRT podrá fijar para cada empresa el plazo máximo de instalación o modificar los plazos establecidos en el contrato de condiciones uniformes, de acuerdo con los indicadores de gestión reportados por las empresas, con el fin que se ajusten a la tendencia del sector.



ARTICULO 7-19. ALCANCE DEL CARGO POR APORTES DE CONEXION AL 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 será de libre disponibilidad del suscriptor y podrá ser utilizada por cualquier empresa de TPBCL, TPBCLE y TMR, seleccionada por el suscriptor para la prestación del servicio. El operador podrá exigir, de acuerdo con el contrato de condiciones uniformes celebrado con los usuarios, que se haga un pago por aportes de conexión para comenzar a cumplir el contrato.

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

PARAGRAFO 1. El suscriptor tendrá derecho a que se le reconozca el pago correspondiente al interés legal corriente vigente, sobre el valor pagado por anticipado por los derechos de conexión, hasta la fecha de la instalación de la línea. Si el operador no instala la línea dentro del plazo establecido, deberá reconocer al suscriptor el interés legal de mora vigente.

PARAGRAFO 2. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deberán constituir en favor de cada suscriptor 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 cada usuario, los operadores podrán eximirse de la obligación de constituir la póliza aquí establecida.



ARTICULO 7-20. ABUSO DE POSICION DOMINANTE FRENTE A USUARIOS EN CONDICIONES COMERCIALES SIMILARES POR PARTE DE UN OPERADOR. Se considera abuso de posición dominante frente a usuarios la fijación de tarifas diferentes a usuarios que estén en condiciones comerciales similares. Para este efecto se define que dos usuarios tienen las mismas condiciones comerciales, cuando pertenecen al mismo estrato o al segmento comercial e industrial, sus volúmenes de tráfico originado promedio en los últimos tres meses no difieren en más del 10% y enfrentan las mismas condiciones de competencia en el suministro del servicio. Dos usuarios están en las mismas condiciones de competencia cuando ambos tienen uno o más de un proveedor alternativo del servicio.



ARTICULO 7-21. RECLAMOS. Respecto de cada cobro el usuario podrá realizar los reclamos que sean del caso, a más tardar el día hábil anterior al vencimiento del plazo para el pago oportuno de la correspondiente factura. El reclamo deberá ser resuelto por parte del operador que preste el servicio correspondiente a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación del mismo.

La no presentación de reclamos a la facturación por parte del usuario dentro del plazo anteriormente previsto, le generará la obligación de cancelar el monto total de la factura y en consecuencia debe procederse a su pago, sin perjuicio de formular reclamación sobre la misma, siempre y cuando ésta no supere cinco meses de haber sido expedida.

La falta de respuesta oportuna a los reclamos de los usuarios, por parte del operador que presta el servicio, da lugar a la aplicación del silencio administrativo positivo de que trata el Artículo [123](#) del Decreto 2150 de 1995; en este caso, la factura se consolida y el operador debe asumir el

monto reclamado.

Contra el acto que resuelve el reclamo de facturación procederán los recursos establecidos en el Artículo [154](#) de la Ley 142 de 1994.

CAPITULO IV.

CONTRATO DE SERVICIOS DE CONDICIONES UNIFORMES



ARTICULO 7-22. CONTRATO. Adóptase el Contrato de Servicios de Condiciones Uniformes de los servicios de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD, el cual, en forma de Anexo 3, forma parte integral de la presente Resolución.



ARTICULO 7-23. CONCEPTO DE LEGALIDAD AUTOMATICO. Los operadores de TPBC que adopten integralmente el contrato a que se refiere el Artículo anterior tendrán concepto automático sobre la legalidad del mismo.



ARTICULO 7-24. REVISION DE LEGALIDAD. Los contratos de condiciones uniformes que adopten los operadores que se aparten total o parcialmente del contrato tipo establecido por la CRT, podrán ser puestos a consideración de este organismo, para que se pronuncie sobre su legalidad, identificando de manera precisa los aspectos en que se apartan del contrato Anexo 3.



ARTICULO 7-25. PRESTACION DEL SERVICIO DE TPBCLE. <Artículo adicionado por el artículo 4.o de la Resolución 104 de 1998.> En los contratos de interconexión entre operadores de TPBCLE con operadores de TPBCL y TPBCLE, se deberá establecer el operador responsable de la prestación del servicio de TPBCLE. En caso de no existir acuerdo entre los operadores se seguirá el procedimiento establecido en el Capítulo III del Título IV de la presente resolución.

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

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 4o. de la Resolución 104 de 1998, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.



ARTICULO 7-26. AMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-26. Las normas sobre períodos de permanencia mínima, sanciones o multas por terminación anticipada o prórroga automática se aplican a los contratos de prestación de servicios públicos no domiciliarios, de telecomunicaciones, cuyas estipulaciones han sido definidas por los operadores para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados, que se hubieren celebrado a partir de la fecha de entrada en vigencia del Decreto 266 de 2000. Igualmente dichas normas rigen para las prórrogas de los contratos cuya ejecución inicie a partir del 22 de febrero de 2000.



ARTICULO 7-27. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIO. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-27. Para efectos de la aplicación del artículo [46](#) del Decreto 266 de 2000, los contratos cuyo objeto consiste en la prestación de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima.



ARTICULO 7-28. ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCIÓN. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 728. Cuando los operadores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones ofrezcan a los potenciales suscriptores una alternativa con cláusula de período de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa sin período de permanencia mínima, para que el suscriptor pueda comparar, mediante un cuadro, las condiciones, sanciones y tarifas de cada una de ellas.



ARTICULO 7-29. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LAS

CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, MULTAS O SANCIONES PARA LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-29. En el caso de que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, períodos de permanencia mínima y de prórrogas automáticas, éstas no serán aplicables a menos que en ellas consienta, de manera expresa y en documento aparte, el suscriptor.

Dicho documento deberá extenderse en un color diferente al del contrato, con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible y diferenciable por el suscriptor.

Las cláusulas de permanencia mínima se pactarán por una sola vez y al inicio del contrato.

PARAGRAFO. Sin perjuicio a lo establecido por el artículo [164](#) del Decreto 266 de 2000, los operadores de los servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, tendrán un plazo de tres (3) meses, contados a partir de la vigencia de la presente resolución, para adecuar las existencias de su documentación, a las exigencias del inciso anterior.



ARTICULO 7-30. REDACCIÓN. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-30. Las cláusulas de período de permanencia mínima, plazo contractual, preaviso para la no prórroga del contrato o para su terminación unilateral, deberán redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el suscriptor.

El operador deberá incluir en el anexo independiente del contrato, con una letra de tamaño no inferior a siete (7) milímetros, la siguiente estipulación:

'El presente contrato incluye cláusulas de permanencia mínima, prórroga automática y/o sanciones o multas por terminación anticipada. Una vez dado su consentimiento o aceptadas por el suscriptor, lo vinculan de acuerdo a las condiciones previstas en el presente contrato'



ARTICULO 7-31. DIVULGACIÓN DE TARIFAS. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-31. Sin perjuicio de lo previsto sobre el régimen de tarifas para cada servicio, los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a cada suscriptor del servicio. En los contratos con cláusulas de período de permanencia mínima, el suscriptor podrá solicitar la terminación de su contrato dentro del mes siguiente al momento de conocer dichos incrementos, sin que haya lugar a multa o sanción, cuando los mismos superen los aumentos máximos establecidos en el contrato. Estos aumentos máximos deberán ser fácilmente determinables por el suscriptor al momento de celebrar el contrato.



ARTICULO 7-32. RÉGIMEN DE PRÓRROGAS. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-32. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones no podrán modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni podrán hacerlas retroactivas sin el consentimiento expreso del suscriptor.

Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados, pero el suscriptor tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, al vencimiento del período de facturación en que se encuentre.



ARTICULO 7-33. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-33. En cualquier alternativa de suscripción, los operadores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones deberán suspender el servicio al vencimiento del siguiente corte de facturación en que se conozca la decisión del suscriptor de dar por terminado el contrato.

La suspensión del servicio se entenderá sin perjuicio de los derechos del operador para perseguir el cobro de las obligaciones insolutas y la aplicación de las sanciones o multas a que haya lugar.

Salvo que se hubieren convenido prórrogas automáticas, el operador deberá suspender el servicio al vencimiento del plazo contractual.



ARTICULO 7-34. CAUSALES DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL OPERADOR. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-34. Las únicas causales de terminación unilateral del contrato, susceptibles de ser invocadas por los operadores, son el incumplimiento de las obligaciones del suscriptor, el caso fortuito, la fuerza mayor y las demás que establezca la ley.



ARTICULO 7-35. CESIÓN DEL CONTRATO. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-35. La cesión del contrato por parte del suscriptor, en caso de ser aceptada expresamente por el operador, liberará al cedente de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario.



ARTICULO 7-36. RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) Y RECURSOS. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-36. El operador en cuya red se origina la comunicación, deberá recibir las PQR y recursos de sus suscriptores, por causa del servicio que preste otro operador al que se encuentre interconectado y de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos.

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

Si el operador a quien le es trasladado el reclamo considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a fallas del operador que origina la comunicación, o si estima insuficiente la verificación de que trata el inciso anterior, requerirá a este último para que practique las pruebas a que haya lugar. En tales casos se procederá, previo aviso al usuario, como si se tratara de una práctica probatoria de acuerdo con lo establecido por el Código Contencioso Administrativo.

PARAGRAFO. Para efectos del traslado, se aplicará lo dispuesto en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo. El operador responsable del servicio deberá responder la PQR o recurso, dentro del término previsto en el artículo [158](#) de la Ley 142 de 1994



ARTICULO 7-37. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-37. De acuerdo con el artículo [155](#) de la Ley 142 de 1994, los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, no podrán exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Tampoco podrán suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto se haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.



ARTICULO 7-38. NÚMERO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-38. Los números 9800 y 1XY, de que trata el artículo [5-13-3](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, deberán utilizarse, además, para atender cualquier tipo de reclamación (PQR) y recurso de los suscriptores y/o usuarios, y conocer el estado de los mismos. Este servicio no tendrá costo alguno para los suscriptores y/o usuarios.



ARTICULO 7-39. OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-39. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deberán disponer por lo menos en las ciudades capitales de departamento de su área de operación, oficinas de atención al cliente para recibir, atender, tramitar y responder las PQR y recursos. Para el efecto los operadores podrán suscribir acuerdos con otros operadores de servicios públicos domiciliarios o con otras empresas que puedan brindar dicha atención.

Las PQR podrán presentarse verbalmente o por escrito, también podrán hacerse por cualquier otro medio técnico o electrónico, como teléfono, fax o correo electrónico.

A todas las PQR y recursos que se presenten deberá asignársele un código de atención que servirá al suscriptor para conocer el estado de las mismas.

Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones deben informar a los suscriptores, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar PQR y recursos. Igualmente deberá informar que la presentación de PQR y recursos no requiere presentación personal ni intervención de abogado, aunque emplee mandatario.



ARTICULO 7-40. RELACIÓN DETALLADA. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-40. Los operadores deberán llevar una relación detallada de todas las PQR y recursos presentados que incluya:

- a) El motivo de la PQR o recurso;
- b) La fecha en que se presentó;
- c) El medio que se utilizó para presentarla;
- d) La respuesta dada y su fecha;
- e) Los casos en que operó el silencio administrativo positivo.

Esta información deberá quedar disponible, por parte del operador y por un período de un (1) año, para el peticionario o quejoso y, en particular, para la Superintendencia de Industria y Comercio, guardando la debida reserva de acuerdo con lo establecido por la Constitución Política y la ley.



ARTICULO 7-41. OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN. <Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000>

Notas de vigencia

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo [3](#) de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.
- La numeración de este artículo fue aclarada por el artículo 1 de la Resolución CRT 296 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.141, del 26 de agosto de 2000
- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000. En la publicación oficial de la Resolución 270 de 2000 el artículo 7-41 aparece como 7-40, el cual esta repetido.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-41. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deberán presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio para el cumplimiento de sus funciones, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus suscriptores.

CAPITULO VI.

PROTECCION A LOS USUARIOS EN MATERIA DEL SERVICIO DE IDENTIFICACION DE

LLAMADAS

Notas de vigencia

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-308 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

Notas del editor

- El editor destaca que no hay Capítulo V bajo el Título VII.



ARTICULO 7-42. Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, así como una lista de terminales disponibles en el mercado que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio. Si el operador ofrece el terminal, debe desagregar la compra de éste de la oferta del servicio.

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

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

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-308 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 7-43. Los operadores deben atender las solicitudes de prestación del servicio de identificación de llamadas, en caso de requerir adecuaciones, a más tardar dentro de los tres meses siguientes a la respectiva solicitud del suscriptor o usuario.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-308 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 7-44. Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben enviar, como parte de la señalización, el número nacional significativo de abonado de origen, con el fin de garantizar el servicio de identificación de llamadas a nivel nacional.

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

1. Asignar un segundo número al suscriptor de este servicio, el cual debe ser enviado como sustituto del número real del suscriptor, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el operador pueda reconocer qué suscriptor originó dicha llamada, o
2. Asignar un número para todos los suscriptores de este servicio y llevar un registro detallado y

ordenado por número de origen y de destino de las llamadas que correspondan a cada suscriptor del servicio de no envío del número de abonado que origina la llamada, por un tiempo mínimo de seis meses, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el operador pueda reconocer qué suscriptor originó dicha llamada.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-308 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 7-45. Los operadores de servicios básicos que utilicen sistemas de acceso troncalizado deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios y enviar, como parte de la señalización, el número nacional significativo del usuario de origen, cuando sea técnicamente viable. En todo caso, deben llevar el registro de que trata el artículo anterior, de las llamadas que originen sus usuarios a las redes de TPBC, TMC y PCS.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-308 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 7-46. Quienes ofrezcan servicios de telecomunicaciones mediante la modalidad de prepago, deben disponer de los recursos de señalización necesarios, para efectos de enviar el número nacional significativo de abonado de origen a los operadores que terminan la llamada.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-308 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



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

