

RESOLUCION 336 DE 2000

(diciembre 20)

Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

por la cual se dictan normas sobre protección a los suscriptores y usuarios de los servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES,

en ejercicio de las facultades legales y, en especial las conferidas por el parágrafo 1o.

del artículo [17](#) de la Ley 555 de 2000 y [37.3](#). del Decreto 1130 de 1999, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el parágrafo 1o. del artículo [17](#) de la Ley 555 de 2000 le corresponde a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones reglamentar las cláusulas de protección a los usuarios en los contratos para la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles;

Que el artículo [37](#), numeral 3 del Decreto 1130 de 1999 le atribuyó a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, entre otras funciones, la de expedir el régimen de protección al usuario, la cual se ejerce según el parágrafo del mismo artículo en relación con todos los servicios de telecomunicaciones, con excepción de los de radiodifusión sonora, televisión, auxiliares de ayuda y especiales;

Que por lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Adicionar al capítulo II, del título I, de la Resolución CRT 087 de 1997, las siguientes definiciones:

Cláusula de periodo de permanencia mínima: Es la estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en la que el suscriptor se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa, su contrato de prestación de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivas las sanciones a que haya lugar.

Cláusula de sanciones o multas por terminación anticipada: Es la estipulación contractual que penaliza la terminación en forma unilateral, anticipada y sin justa causa del contrato, por parte del suscriptor.

Cláusula de prórroga automática: Es la estipulación contractual en la que se conviene que, el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna.



ARTÍCULO 2o. Incorporar al título VII de la Resolución CRT 087 de 1997, un capítulo nuevo como capítulo V titulado "Cláusulas de Protección a los Usuarios de los Servicios no Domiciliarios de Telecomunicaciones", el cual se compone de los siguientes artículos:

Artículo [7.5.1](#). Ambito de aplicación. Las normas sobre periodos 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 y a sus prórrogas.

Artículo [7.5.2](#). Modalidades de contratación de prestación de servicio. Las modalidades de contratación para la prestación de los servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima.

Artículo [7.5.3](#). Alternativas de suscripción. Cuando los operadores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones ofrezcan a los potenciales suscriptores una alternativa con cláusula de periodo 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.

Artículo [7.5.4](#). Condiciones para el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima, multas o sanciones para la terminación anticipada y prórrogas automáticas. 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.

Artículo [7.5.5](#). Redacción. 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 hayan sido aceptadas expresamente por el suscriptor, lo vinculan de acuerdo a las condiciones previstas en el presente contrato".

Artículo [7.5.6](#). Divulgación de tarifas. 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.

Artículo [7.5.7](#). Régimen de modificaciones y prórrogas. 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 las 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.

Artículo [7.5.8](#). Suspensión del servicio. 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.

Artículo [7.5.9](#). Causales de terminación unilateral del contrato por parte del operador. 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.

Artículo [7.5.10](#). Cesión del contrato. 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.

Artículo [7.5.11](#). Derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos (PQR) y recursos. 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.

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, para lo cual los operadores llevarán un registro en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

El derecho de presentar PQR y recursos por parte de los suscriptores o usuarios o suscriptores, no les exime de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja.

Artículo [7.5.12](#). Recepción de las PQR y recursos. 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 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, podrá requerir a este último para que practique las pruebas a que haya lugar.

PARÁGRAFO. Para efectos del traslado de que trata los incisos precedentes, se aplicará lo dispuesto por el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo.

Artículo [7.5.13](#). Número de atención al cliente. Los números 9800 y IXY, de que trata el artículo [5.13.3](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, deberán utilizarse, además, para atender cualquier tipo de PQR o recursos 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.

Artículo [7.5.14](#). Oficinas de atención al cliente. 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.

Artículo [7.5.15](#). Obligación de información. 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, así como la información que les sea requerida sobre las peticiones, quejas, reclamos o recursos atendidos.



ARTÍCULO 3o. VIGENCIA. La presente resolución deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución CRT 270 de 2000 y rige a partir de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C., a 20 de diciembre de 2000.

MARÍA DEL ROSARIO SINTES.

La Ministra de Comunicaciones,

NÉSTOR HUGO ROA BUITRAGO.

El Director Ejecutivo,



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

