

ARTÍCULO 43. FACTURACIÓN DETALLADA. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben detallar en la factura al usuario la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada.

Así mismo, los operadores de TPBCLD y TPBCLE que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.

Cuando se ofrezcan servicios de valor agregado u otro servicio de telecomunicaciones que utilicen el servicio de TPBCL como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, las tarifas de los servicios de telecomunicaciones involucrados podrán ser independientes, debiéndose informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo.

En relación con las facturas de los usuarios corporativos, los operadores pueden entregar el detalle de la factura en medio magnético o mediante la opción de consulta en su página web. No obstante, si el usuario corporativo la solicita por medio impreso, se generará a su cargo un costo más utilidad razonable.

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

La misma información debe discriminarse cuando se facturen llamadas a números con estructura 1XY que impliquen un costo mayor a la tarifa local.

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

PARÁGRAFO 1o. En caso de que uno o varios de los servicios de los que trata este artículo se ofrezcan bajo la modalidad de tarifa plana o consumo ilimitado, las llamadas por concepto de dicho servicio no deberán discriminarse de manera detallada.

PARÁGRAFO 2o. <Parágrafo modificado por el artículo 2 de la Resolución 2029 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Las disposiciones contenidas en el presente artículo se entenderán cumplidas cuando los operadores garanticen a sus usuarios la entrega por medios electrónicos de la información del detalle de uno o varios de los servicios facturados, cuando los usuarios tengan los medios requeridos para recibirla en estos formatos. En todo caso, la información del detalle de las facturas que no sea entregada por medios electrónicos, deberá suministrarse en medios impresos. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del usuario, salvo el corporativo, a solicitar en cualquier momento, la entrega impresa de copia de la facturación detallada de períodos de facturación específicos, sin ningún costo.

Notas de Vigencia

- Parágrafo modificado por el artículo 2 de la Resolución 2029 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

PARÁGRAFO 2. Las disposiciones contenidas en el presente artículo se entenderán cumplidas cuando los operadores garanticen a sus usuarios la posibilidad de acceder a la información del detalle de la factura a través de medios diferentes al recibo impreso, siempre que medie aceptación expresa y escrita por parte del usuario.

Lo anterior, sin perjuicio del derecho del usuario, salvo el corporativo, a poder solicitar en cualquier momento la entrega impresa de la facturación detallada, sin ningún costo.



ARTÍCULO 44. OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> <Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo establecido en el parágrafo del artículo 5.4.1 de la Resolución CRT 087 de 1997, todo suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo, por lo tanto, los operadores de telecomunicaciones tienen la obligación de entregarla oportunamente en la dirección suministrada por el suscriptor o usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos del operador, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

La factura puede ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por el operador, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del suscriptor o usuario.

En las condiciones del contrato de prestación de servicios se debe definir el periodo de facturación, el cual corresponde a un (1) mes, salvo las excepciones establecidas en el presente artículo.

Los operadores de telecomunicaciones, están obligados a expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquel en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio, salvo que se presenten inconsistencias en la facturación, respecto de las cuales deberá conservar evidencia probatoria el operador, originadas por los diferentes tipos de solicitudes que pueden realizar los suscriptores y/o usuarios, caso en el cual el operador contará con un periodo de facturación adicional para facturar dichos consumos.

Los consumos de terceros operadores, podrán ser facturados dentro de los tres (3) periodos de facturación siguientes al periodo en que se generó el consumo de los servicios por parte del usuario.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.797 de 10 de agosto de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 44. Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo del artículo 5.4.1 de la Resolución CRT 087 de 1997, todo suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo;

por lo tanto, los operadores de telecomunicaciones tienen la obligación de entregarla oportunamente en la dirección suministrada por el suscriptor o usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos del operador, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

La factura puede ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por el operador, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del suscriptor o usuario.

Los operadores de telecomunicaciones, están obligados a expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquel en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio.

PARÁGRAFO. En las condiciones del contrato de prestación de servicios se debe definir el período de facturación, el cual, en ningún caso puede ser superior a dos (2) meses.



ARTÍCULO 45. PAGO OPORTUNO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los suscriptores y/o usuarios están obligados a efectuar el pago oportuno de la factura, es decir, dentro del plazo señalado por el operador en la misma.

Si el suscriptor o usuario no recibe la factura conserva su obligación de pagar, para lo cual, podrá solicitar un duplicado que será suministrado por el operador de manera inmediata, o solicitar mediante la línea gratuita de información, los datos de su factura necesarios para efectuar el pago correspondiente, para cuyo efecto, los operadores deben implementar mecanismos tecnológicos que faciliten el pago de la factura en línea. Así mismo, podrán implementar mecanismos que permitan el pago de la factura sin ser necesaria la presentación del recibo impreso, a través de consignaciones bancarias a su favor u otros similares.

El primer duplicado correspondiente a un período de facturación será entregado gratuitamente.

En los casos en que el operador no haya efectuado la facturación, enviado la factura con suficiente antelación, entregado el duplicado al usuario por causas imputables al operador, o suministrado la información a que hace referencia el inciso anterior, deberá proceder a fijar el plazo respectivo para que el suscriptor o usuario pueda realizar el pago oportuno de los cargos correspondientes a la prestación del servicio, sin que haya lugar al cobro de intereses moratorios y deberá abstenerse de realizar la suspensión del servicio, hasta tanto no se venzan los nuevos plazos fijados.



ARTÍCULO 46. NO ABONO OPORTUNO DEL PAGO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Cuando habiéndose efectuado correctamente el pago oportuno de la factura, los operadores de telecomunicaciones suspendan el servicio por falta de pago, deben proceder a compensar al usuario por el tiempo que el servicio no estuvo disponible,

mediante cualquiera de las dos modalidades señaladas en el artículo [37](#) de la presente resolución.



ARTÍCULO 47. INDEPENDENCIA DE COBROS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> El operador que factura servicios prestados por uno o más operadores interconectados a su red, debe exigir el pago total de la factura. El usuario o el suscriptor, puede solicitar al operador que factura, la separación de las cuentas siempre que exista una reclamación sobre las sumas facturadas, a fin de poder cancelar independientemente las sumas no reclamadas.



ARTÍCULO 48. CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los cargos por los servicios suplementarios deben aparecer por separado en la facturación y su descripción debe seguir los mismos principios de divulgación vigentes para los demás servicios de telecomunicaciones. Hacen parte de los servicios suplementarios los relacionados con TPBC según la definición de la Resolución CRT 087 de 1997, y los de otros servicios de telecomunicaciones según lo establecido por la UIT-T en las recomendaciones I.250 y G.8081.



ARTÍCULO 49. IMPROCEDENCIA DEL COBRO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Cuando a causa de la ocurrencia de desastres naturales, hechos terroristas, hurto de infraestructura no imputable al suscriptor y/o usuario o cualquier otro evento de fuerza mayor o caso fortuito, no sea posible la prestación del servicio, los operadores no pueden efectuar cobro alguno al suscriptor o usuario correspondiente al tiempo en que haya permanecido la interrupción del servicio.

CAPITULO IV.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN MODALIDAD DE PREPAGO.



ARTÍCULO 50. NÚMERO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan servicios con tarjetas prepago deben ofrecer un número gratuito de información a los usuarios, que debe aparecer impreso y en forma visible en las tarjetas físicas o informado por el mismo medio en que se provean las tarjetas electrónicas, el cual podrá ser utilizado por los usuarios, inclusive desde teléfonos públicos, para conocer el valor de las tarifas por minuto prepago, los servicios que se brindan a través de la misma, las promociones vigentes y las instrucciones de uso; así como para presentar PQR.



ARTÍCULO 51. INFORMACIÓN DE LAS TARJETAS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Sin perjuicio de lo indicado en el artículo anterior, los operadores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago deben:

51.1 Indicar en las tarjetas impresas o a través del mismo medio en que se provean las tarjetas electrónicas, la unidad de tasación de las llamadas, la denominación, la vigencia, la fecha de

expedición y la fecha de expiración de las mismas.

51.2. Suministrar por cualquier medio idóneo o por lo menos a través de la línea de atención gratuita al usuario, información sobre la tarifa máxima aplicable al servicio que se presta en modalidad prepago.

En ningún caso pueden aplicarse tarifas superiores a las vigentes al momento de la expedición de la tarjeta prepago.



ARTÍCULO 52. INFORMACIÓN DURANTE EL USO DE LA TARJETA. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Al momento de hacer uso de la tarjeta prepago el operador debe informar al usuario, mediante un mensaje, el saldo en dinero disponible y la vigencia de la tarjeta. Esta información puede suministrarse mediante el número de atención gratuito al usuario o en forma automática.

Así mismo y en caso de ser técnicamente viable, los operadores deben informar el tiempo disponible de la tarjeta una vez efectuada la marcación del número de destino.



ARTÍCULO 53. RECEPCIÓN EN MODALIDAD DE PREPAGO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los suscriptores de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, tienen derecho a recibir comunicaciones y a conservar su número de abonado. Luego de dos meses en que el suscriptor no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago y no tenga saldos vigentes a su favor en estas últimas, el operador podrá disponer del número, sin perjuicio de que el usuario deba cumplir con las demás condiciones previamente pactadas, siempre que medie previo aviso al suscriptor mediante cualquier medio, por lo menos con quince (15) días de anticipación a la fecha prevista para disponer del número. La comunicación que se genere para efectos del aviso, no implicará uso del servicio por parte del suscriptor.



ARTÍCULO 54. VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago, deben informar mediante un aviso claramente identificable por el usuario, antes de la compra de la tarjeta, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su primer uso y la fecha de expiración.

En ningún caso la fecha de expiración puede ser inferior a un (1) año, contado a partir de su expedición.

El tiempo de vigencia a partir del primer uso de las tarjetas prepago podrá ser fijado libremente por el operador, pero el operador deberá respetarlo aun cuando sobrepase la fecha de expiración.

El operador responderá frente al incumplimiento en lo dispuesto en el inciso anterior, reembolsando el valor total de la tarjeta.



ARTÍCULO 55. TRANSFERENCIA DE SALDOS. <Resolución derogada por el artículo

[113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> <Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores deben transferir los saldos no consumidos por el usuario a una nueva tarjeta prepago que adquiera el suscriptor y/o usuario, a través de mecanismos impresos, tecnológicos o electrónicos, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario.

Para tal efecto, el suscriptor y/o usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta prepago y al menos treinta (30) días calendarios adicionales contados a partir del vencimiento de dicha vigencia.

Adicionalmente, los operadores deberán garantizar que los saldos de tarjetas prepago no consumidos por parte de un usuario en modalidad prepago que se cambia a un plan bajo la modalidad de pospago sean igualmente transferidos al nuevo plan.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.797 de 10 de agosto de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 55. Los operadores deben transferir los saldos no consumidos de tarjetas aún vigentes, a una nueva tarjeta adquirida por el usuario, mediante el reemplazo de tarjetas, activación a través de un sistema de audiorrespuesta o por cualquier otro medio idóneo, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario.



ARTÍCULO 56. REGISTRO DE SUSCRIPTORES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de servicios de telecomunicaciones que activen líneas o números de abonado para hacer uso de servicios en la modalidad de prepago, deben llevar un registro actualizado, en el cual, se incluya por lo menos, el nombre completo del suscriptor, su documento de identidad y el número de la línea. Dicho registro debe estar disponible para consulta de las autoridades públicas que lo requieran.



ARTÍCULO 57. DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Sin perjuicio del derecho a perseguir el cumplimiento de las obligaciones previamente pactadas, cuando medie solicitud del suscriptor los operadores de servicios de telecomunicaciones deben proceder a la desactivación de las líneas activadas en la modalidad de prepago, en un término igual o menor al utilizado para la activación. Los operadores informarán a los suscriptores sobre este derecho al momento de la adquisición del servicio.

PARÁGRAFO. Las solicitudes de desactivación de líneas en prepago, deben ser incluidas en el registro a que hace referencia el artículo [56](#) de la presente resolución.

CAPITULO V.

IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS.



ARTÍCULO 58. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de servicios de telecomunicaciones, deben 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.

Para tales efectos, 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, deben prever en sus especificaciones la posibilidad de prestar el servicio de identificación de llamadas.

ARTÍCULO 59. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores deben atender las solicitudes de prestación del servicio de identificación de llamadas, a más tardar dentro de los quince (15) días siguientes a la respectiva solicitud del suscriptor o usuario.



ARTÍCULO 60. OBLIGACIÓN DE ENVIAR NÚMERO NACIONAL SIGNIFICATIVO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de telecomunicaciones, deben 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.

Si el suscriptor solicita el servicio de no envío del número de abonado que origina la llamada y este es técnicamente factible, el operador deberá:

1. Asignar un segundo número al suscriptor de este servicio, el cual deberá 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.
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 (6) meses, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el operador pueda reconocer qué suscriptor originó dicha llamada.

PARÁGRAFO. En el evento en que los operadores que utilicen sistemas de acceso troncalizado, Trunking, no hagan uso de numeración no geográfica de red, la obligación estará supeditada a su viabilidad técnica. En todo caso, deberán llevar el registro de que trata el presente artículo, de las llamadas que originen sus usuarios a otras redes.



ARTÍCULO 61. IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS EN PREPAGO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para

la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> 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.

CAPITULO VI.

MENSAJES DE TEXTO (SMS) Y MENSAJES MULTIMEDIA (MMS).



ARTÍCULO 62. DERECHO AL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE MENSAJES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones a quienes se les ofrezca la capacidad de envío y recepción de mensajes de texto (SMS, por su sigla en inglés) tienen derecho a establecer comunicaciones de este tipo con usuarios de la misma red o de otras redes. Para tal efecto, todos los operadores que ofrezcan SMS a sus usuarios deberán interconectarse y cursar este tipo de tráfico.



ARTÍCULO 63. INFORMACIÓN SOBRE LOS MENSAJES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes de texto, SMS, y/o mensajes multimedia, MMS, deberán informarles de manera clara, las condiciones en las cuales se prestan dichas facilidades o aplicaciones, a través de los mecanismos mencionados en el artículo [8.4](#) de la presente resolución.

En el evento en que los mensajes de texto, SMS, y/o los mensajes multimedia, MMS, no se encuentren incluidos en el plan tarifario ofrecido por el operador de telecomunicaciones, o que su tarifa sea diferente a la originalmente informada, en la publicidad de promociones, concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros, deberá informarse en forma clara y suficientemente destacada el valor de la tarifa a ser cobrada y la unidad por consumo, sin perjuicio de la información que debe ser suministrada por el operador según lo establecido en el inciso anterior.



ARTÍCULO 64. FACTURACIÓN DE MENSAJES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los mensajes de texto, SMS, se deben facturar a partir del momento de la confirmación de recibo en la plataforma de la red destinataria, asegurando que en el caso de no poder ser entregados con éxito, cada uno permanezca almacenado por lo menos 24 horas, período dentro del cual el operador de la red de destino deberá reintentar el envío del mismo.

Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios la posibilidad de enviar o recibir mensajes de texto, SMS, deben facturar el consumo total de mensajes, indicando el valor unitario del mensaje, el número de mensajes cobrados en el período de facturación, la suma total a pagar por concepto de los mensajes cursados en cada período de facturación y demás cargos a que haya lugar.

En el evento en que el suscriptor participe en concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros, mediante SMS y/o MMS con tarifas diferentes a las ofrecidas en el plan previamente aceptado por el mismo e informadas en los términos del artículo [63](#), los operadores

de telecomunicaciones deberán facturar dichos consumos de manera separada o separable a la factura del servicio público contratado. Cuando el usuario autorice expresamente incluir su cobro en el texto de la factura del servicio público, el operador debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los dos servicios de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio público al pago de tales mensajes. En todo caso, en la factura se debe indicar detalladamente la clase de servicio prestado, el valor unitario del mensaje, el número de mensajes cobrados en el período de facturación y la suma total a pagar por concepto de los mensajes cursados en cada período de facturación.



ARTÍCULO 65. ENVÍO DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS) Y/O MENSAJES MULTIMEDIA (MMS) CON FINES COMERCIALES Y/O PUBLICITARIOS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 2229 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:> El envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) a los que hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas:

1. Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquellos usuarios mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aun cuando los mismos no tengan costo para el usuario. El silencio del usuario en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes en ningún caso podrá entenderse como una solicitud o aceptación para su envío. Será de responsabilidad del usuario que ha solicitado expresamente el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), de contenidos para adultos o pornográficos, el control y protección del acceso a los mismos por parte de menores de edad. En el caso en que el usuario solicite el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) de contenidos para adultos o pornográficos, el operador deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.
2. Los usuarios tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del operador de telecomunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los operadores deberán proceder de forma inmediata.
3. Los usuarios podrán inscribir ante la CRC de forma gratuita su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos (RNE) con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los operadores deben poner a disposición de los usuarios con el objeto de evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro será administrado por la CRC y deberá cumplir con las siguientes características:
 - 3.1 La información que suministren los usuarios únicamente podrá ser utilizada para los fines previstos en la presente resolución.
 - 3.2 El número del usuario inscrito aparecerá en el registro al día hábil siguiente de aquel en que se efectúe su inscripción.
 - 3.3 Los operadores que comercializan contenidos mediante el envío de mensajes cortos de texto

(SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) deberán confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de usuarios para esta clase de envíos con el mencionado registro y procederán a retirar los números telefónicos de los usuarios que se hayan inscrito.

3.4 Los operadores contarán con cinco (5) días hábiles, desde de la fecha de inscripción del usuario, para abstenerse de enviar mensajes a los usuarios inscritos en el RNE.

3.5 Los usuarios podrán solicitar la exclusión de su número del RNE de forma gratuita. El número telefónico del usuario debe ser eliminado del RNE al día hábil siguiente, momento en el cual el usuario deberá recibir una confirmación al respecto.

3.6 Los operadores deberán informar al usuario sobre la existencia del RNE y sus derechos sobre la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, por parte de los operadores de telefonía móvil. Esta información deberá estar también disponible en la página web del operador y a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.

4. En todo caso, la exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de la base de datos para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los operadores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el operador siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y este no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

5. La exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de servicios de mensajes comerciales y/o publicitarios previamente solicitados por el abonado, así como tampoco la de aquellos solicitados de manera expresa e inequívoca con posterioridad al registro de su número en el RNE.

PARÁGRAFO 1o. Los mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, así como aquellos a los que hace referencia el numeral 4o del presente artículo, únicamente podrán ser enviados a los usuarios en el horario comprendido entre las ocho horas de la mañana (8:00 a. m.) y las nueve horas de la noche (9:00 p. m.). Los usuarios que hayan solicitado el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios, deben ser debida y previamente informados de los casos en que tales mensajes se transmitan por fuera de la franja horaria especificada en el presente artículo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.

PARÁGRAFO 2o. Todos los operadores de telecomunicaciones deberán dar trámite a las solicitudes de los usuarios tendientes a restringir la recepción de mensajes cortos de texto o de los mensajes multimedia, no solicitados, comúnmente conocidos como SPAM (por su sigla en inglés).

PARÁGRAFO 3o. Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) deberán consultar y obtener la autorización expresa del usuario respecto del uso de su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), quien deberá prestar su consentimiento

de manera expresa e inequívoca para estos efectos.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 2229 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.518 de 30 de octubre de 2009.
- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 2015 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.193 de 4 de diciembre de 2008.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 65. El envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) a los que hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas:

1. Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), de contenidos para adultos o pornográficos, únicamente podrán enviarlos a aquellos usuarios que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aún cuando los mismos no tengan costo para el usuario. El silencio del usuario en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes en ningún caso podrá entenderse como solicitud o aceptación para su envío. Será de responsabilidad del usuario que ha solicitado expresamente el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), de contenidos para adultos o pornográficos, el control y protección del acceso a los mismos por parte de menores de edad. En el caso que el usuario solicite el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) de contenidos para adultos o pornográficos, el operador deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.
2. Los usuarios tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del operador de telecomunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los operadores deben proceder de manera inmediata. En todo caso, la exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de la base de datos para el envío de mensajes relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los operadores a los que hace referencia el siguiente numeral.
3. Los mensajes cortos de texto (SMS) y/o los mensajes multimedia (MMS), relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los operadores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación, podrán ser enviados por el operador siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y este no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

PARÁGRAFO 1o. Los mensajes cortos de texto (SMS) y/o los mensajes multimedia (MMS) a los que hacen referencia los numerales 2 y 3 del presente artículo, únicamente podrán ser enviados a los usuarios en el horario comprendido entre las ocho horas de la mañana (8:00 a. m.) y las nueve horas de la noche (9:00 p. m.).

PARÁGRAFO 2o. Todos los operadores de telecomunicaciones deberán dar trámite a las

solicitudes de los usuarios tendientes a restringir la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o de mensajes multimedia (MMS), no solicitados, comúnmente conocidos como SPAM (por su sigla en inglés).

PARÁGRAFO 3o. Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS) deberán consultar al usuario, respecto del uso de su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS).

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 65. COMUNICACIONES COMERCIALES. Los usuarios tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del operador de telecomunicaciones utilizadas para enviar mensajes de texto, SMS, y/o mensajes multimedia, MMS, con fines comerciales y/o publicitarios.

Los mensajes de texto, SMS, y/o los mensajes multimedia, MMS, relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los operadores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación, así como los mensajes enviados por el operador directamente o por convenio celebrado con cualquier otra persona natural o jurídica, y que tengan finalidades publicitarias y/o comerciales, podrán ser enviados por el operador siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y este no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

PARÁGRAFO 1o. Todos los operadores de telecomunicaciones deberán dar trámite a las solicitudes de los usuarios tendientes a restringir la recepción de mensajes cortos de texto o de los mensajes multimedia, no solicitados, comúnmente conocidos como SPAM (por su sigla en inglés).

PARÁGRAFO 2o. Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan SMS y/o MMS deberán consultar al usuario, respecto del uso de su información personal con fines comerciales y publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de SMS y/o MMS.

CAPITULO VII.

SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.



ARTÍCULO 66. SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Antes de la suspensión del servicio el suscriptor o usuario debe ser advertido sobre los posibles cobros a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo cuando esta sea causal para la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios.

Cuando la causa que originó la suspensión sea imputable al usuario, la reanudación del servicio

deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que esta haya cesado, so pena de perder el operador en favor del suscriptor, el valor por reconexión, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben dejar constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO. En caso que se haya presentado una reclamación o recurso antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas y la reclamación o recurso se encuentren pendientes de decisión, no se podrán suspender los servicios de telecomunicaciones.



ARTÍCULO 67. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO.
<Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los suscriptores y/o usuarios pueden solicitar a los operadores la suspensión temporal del servicio, cuando dicha solicitud esté debidamente sustentada y los operadores podrán aceptarla cuando lo consideren viable siempre que no se produzcan efectos a terceros.

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

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

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

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

Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el suscriptor y/o usuario, los operadores no podrán efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, diferente al costo por la reconexión del mismo, valor que será informado al solicitante al momento de la formulación de la solicitud.

La reconexión deberá efectuarse al vencimiento del término señalado por el suscriptor y/o usuario; al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el solicitante haya guardado silencio sobre el término, o en cualquier momento a solicitud del suscriptor y/o usuario.



ARTÍCULO 68. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO POR DECISIÓN DEL SUScriptor.
<Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> En cualquier modalidad de

suscripción, los suscriptores pueden solicitar la interrupción del servicio en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por el operador, sin que este último pueda oponerse por motivo alguno, solicitarle explicaciones de su decisión, ni exigir documentos innecesarios.

La solicitud deberá efectuarse con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación. El operador deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, informando al suscriptor sobre tal hecho por medio de comunicación en la cual se indique además, el derecho reconocido en el inciso 3 del artículo [36](#) de la presente resolución.

Cuando la solicitud haya sido formulada con una anticipación menor, el operador interrumpirá el servicio al vencimiento del período de facturación siguiente al que se conozca la solicitud por parte del suscriptor.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del operador a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. Una vez generada la obligación del operador de interrumpir el servicio, el suscriptor y/o usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el suscriptor y/o usuario haya efectuado consumos.

En los demás casos donde no medie solicitud del suscriptor, el operador debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que se hayan convenido prórrogas automáticas o que el contrato sea a término indefinido.

PARÁGRAFO. Los operadores de telecomunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de interrupción del servicio y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del suscriptor, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato.



ARTÍCULO 69. CANCELACIÓN DE SERVICIOS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Cuando el suscriptor y/o usuario requiera la cancelación de servicios suplementarios o adicionales al servicio de telecomunicaciones contratado, bastará con proceder a la manifestación de la voluntad en tal sentido, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por el operador. El operador deberá dar trámite a la cancelación, máximo dentro del mismo término en que se efectuó la activación, sin que haya lugar a la exigencia de requisitos diferentes a los exigidos al momento de la activación del servicio que se solicita cancelar.

PARÁGRAFO. Los operadores de telecomunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de cancelación de servicios suplementarios o adicionales al servicio de telecomunicaciones contratado y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del suscriptor y/o usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato.



ARTÍCULO 70. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los contratos que se celebren entre los suscriptores y los operadores

de servicios de telecomunicaciones, mantendrán y reconocerán el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.



ARTÍCULO 71. CESIÓN DEL CONTRATO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> La cesión del contrato por parte del suscriptor, cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por el operador, libera al cedente de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario. Para el efecto, en el contrato deben preverse las siguientes condiciones:

- a) El cedente debe informar por escrito al operador su intención de ceder el contrato, acompañada de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y de los demás requisitos contemplados en el contrato de prestación del servicio para tal efecto;
- b) Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, el operador deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión;
- c) En caso de aceptación por parte del operador, el cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento;
- d) En caso de rechazo, el operador debe informar al cedente las causas de su decisión. Si el rechazo obedece a motivos de forma, en el mismo escrito le debe indicar con total claridad los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que el cedente mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión.

CAPITULO VIII.

PQR Y ATENCIÓN AL SUScriptor Y/O USUARIO.



ARTÍCULO 72. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores, en forma verbal o escrita, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto por los operadores de telecomunicaciones para el efecto. Por su parte, los operadores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que le presenten los suscriptores o usuarios.

Los operadores deben informar a los suscriptores, en el texto del contrato, sobre su derecho a presentar PQR. Igualmente, deben informar que la presentación de PQR, no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Cualquier conducta de los operadores de servicios de telecomunicaciones que limite el ejercicio

del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.



ARTÍCULO 73. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Cuando se presentan PQR en forma verbal, basta con informar al operador el nombre completo del peticionario y el motivo de la PQR. El operador puede responder de la misma manera y debe entregar al peticionario una constancia de la presentación de la PQR.

Las PQR presentadas en forma escrita, deben contener por lo menos, el nombre de la empresa a la que se dirige, el nombre, identificación y dirección de notificación del suscriptor y/o usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

PARÁGRAFO. Los operadores deben entregar al suscriptor y/o usuario, por cualquier medio idóneo, constancia de la presentación de la PQR y un código único numérico asignado por el operador, el cual debe mantenerse durante todo el trámite. En el caso de PQR presentadas por escrito, se hará constar además, la fecha de radicación.



ARTÍCULO 74. PQR Y EL PAGO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de servicios de telecomunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción y atención de las PQR.

La presentación de PQR relacionadas con la facturación del servicio, está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, de las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la PQR, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno.

Salvo los casos previstos en la Ley, los operadores no podrán suspender el servicio si existen PQR pendientes de respuesta, siempre que estas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y el usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas.



ARTÍCULO 75. OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> <Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de servicios de comunicaciones deben disponer de oficinas de atención al usuario tanto en las diferentes ciudades donde prestan los servicios a su cargo, como de oficinas virtuales que comprenderán las opciones tecnológicas para la presentación de PQRs de que trata el presente artículo, tales como la página web del operador y al menos una red social. Lo anterior, de conformidad con las siguientes reglas:

En relación con las oficinas de atención al usuario, los operadores deben disponer de dichos puntos de atención para recibir, atender, tramitar y responder las PQR, en todas las capitales de departamento en las cuales presten los servicios a su cargo. Para el efecto, los operadores pueden

suscribir acuerdos con otros operadores de servicios de telecomunicaciones que puedan brindar dicha atención.

Sin perjuicio de lo anterior y con el fin de evitar el desplazamiento de los suscriptores y/o usuarios entre diferentes áreas geográficas, los operadores deben establecer mecanismos que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR en todos los municipios donde presten los servicios a su cargo, mediante, por ejemplo, convenios con sus distribuidores comerciales, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo.

Las oficinas de atención al usuario u oficinas de PQR, deben ser claramente identificables por parte de los suscriptores y/o usuarios, de manera que no se presente confusión en relación con las oficinas dispuestas para el pago o venta de servicios.

En cuanto a las oficinas virtuales, los operadores deberán asegurar el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQRs. Para tal efecto, deberán disponer permanentemente de una opción para la presentación y trámite de PQRs en su sitio web y contar con la habilitación de al menos una opción para la presentación, esto es, recepción de PQRs en una página de una red social. En ambos casos, los operadores darán respuesta oportuna a las PQRs a través del correo electrónico que como dirección de notificación ha sido suministrada al momento de la presentación de la PQR, por parte del suscriptor y/o usuario petionario o recurrente.

La red social deberá estar en idioma español y deberá ser la que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia, de acuerdo con la información que para el efecto publique en el Informe Sectorial el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El operador deberá cargar en su sitio web el formato contenido en el Anexo II de la presente resolución. Igualmente, deberá cargar dicho formato en la página de la red social referida, o al menos disponer de un enlace de acceso directo al formato de la página web desde la página de red social, garantizando los máximos niveles de seguridad y confidencialidad de la información que el usuario presente. El operador deberá informar a los usuarios permanentemente a través de su página web sobre estas opciones y divulgar en medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida.

En las oficinas virtuales deberá advertirse al petionario o recurrente sobre la utilización del formato para la presentación de las PQRs. Respecto de la constancia de presentación de la PQR y el código único numérico de que trata el parágrafo del artículo [73](#) de la presente resolución, deberán suministrarse de inmediato al petionario o recurrente a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación.

El operador debe garantizar los máximos niveles de seguridad en el tratamiento adecuado de la información, en la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs, de conformidad con las normas en materia de privacidad y confidencialidad de la información.

Por su parte, para la presentación de sus PQRs a través de las oficinas virtuales, el suscriptor y/o usuario en su calidad de petionario o recurrente, deberá utilizar el formato mencionado, de manera que la información contenida en su PQR, especialmente la de carácter confidencial y privado, no esté disponible al público.

La recepción, atención, trámite y respuesta de PQRs que se surta a través del sitio web y de la página de la red social a la que se hace referencia, deberán observar integralmente las reglas previstas en el presente capítulo, especialmente lo que se refiere al derecho del usuario en el

seguimiento del estado de la PQR.

Los operadores deberán poner en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios, la existencia y localización de las oficinas físicas y virtuales referidas, a través de los mecanismos mencionados en el artículo [8.4](#) de la presente resolución.

En todo caso, los operadores deberán recibir, atender, tramitar y responder todas las PQRs que les sean trasladadas a través de los mecanismos de atención al usuario dispuestos para tal fin por parte del Gobierno Nacional, incluidas las PQRs presentadas a través de redes sociales o medios electrónicos, las cuales serán respondidas a los peticionarios o recurrentes a través del mismo medio utilizado por estos, bien sea físico o electrónico, en este último caso a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación. Lo anterior de conformidad con los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.797 de 10 de agosto de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 75. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben disponer de oficinas de atención al usuario para recibir, atender, tramitar y responder las PQR, en todas las capitales de departamento en las cuales presten los servicios a su cargo. Para el efecto, los operadores pueden suscribir acuerdos con otros operadores de servicios de telecomunicaciones que puedan brindar dicha atención.

Sin perjuicio de lo anterior y con el fin de evitar el desplazamiento de los suscriptores y/o usuarios entre diferentes áreas geográficas, los operadores deben establecer mecanismos que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR en todos los municipios donde presten los servicios a su cargo, mediante, por ejemplo, convenios con sus distribuidores comerciales, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo.

Las oficinas de atención al usuario u oficinas de PQR, deben ser claramente identificables por parte de los suscriptores y/o usuarios, de manera que no se presente confusión en relación con las oficinas dispuestas para el pago o venta de servicios.

En caso de disponer de medios tecnológicos o electrónicos para la atención de PQR, los operadores los pondrán en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios a través de los mecanismos mencionados en el artículo [8.4](#) de la presente resolución.

En todo caso, los operadores podrán implementar mecanismos de atención en línea que garanticen la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQR en todas las áreas de cobertura de los servicios a su cargo, asegurando el acceso de los suscriptores y/o usuarios a tales mecanismos y, de ser posible, la unificación de los mismos con los utilizados por las autoridades de inspección, vigilancia y control.



ARTÍCULO 76. LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para

la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de telecomunicaciones deben poner a disposición permanente de los suscriptores y usuarios un número gratuito de atención.

En cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el operador reciba, atienda, tramite y responda las PQR;

así como para acceder a la información sobre las tarifas vigentes, condiciones de planes, promociones y ofertas, y en general, sobre todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio. La opción relacionada con las PQR, debe estar dentro de las tres (3) primeras del menú.

La información suministrada a través de dicho mecanismo, tiene respecto del operador, efectos jurídicos vinculantes.

PARÁGRAFO. Los operadores deben mantener disponible para consulta, en cualquier momento por parte de los peticionarios, evidencias de las respuestas otorgadas a sus PQR a través de la línea gratuita de atención al usuario, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la fecha de respuesta de la PQR o a la fecha de envío del expediente a la autoridad de inspección, vigilancia y control, para que esta resuelva el recurso de apelación, cuando a ello haya lugar.



ARTÍCULO 77. RECEPCIÓN DE LAS PQR. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> El operador en cuya red se origina la comunicación, debe recibir las PQR de sus suscriptores y/o usuarios, por causa de su servicio o del servicio que preste otro operador al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre estos.

El operador que las recibe debe verificar, en un plazo máximo de cinco (5) días, si la causal de la PQR compromete la red bajo su cuidado. Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, debe dar traslado de esta, al operador que corresponde dentro de los tres (3) días siguientes a la verificación realizada, de lo cual debe dejar constancia escrita, junto con los datos y registros demostrativos de su no responsabilidad.

Si el operador a quien le es trasladada la PQR 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, debe requerir a este último para que practique las pruebas a que haya lugar.

Si como consecuencia del procedimiento mencionado, no es posible que el operador que recibió la PQR, dé respuesta al suscriptor y/o usuario dentro del término oportuno, este debe proceder en la forma indicada en el primer inciso del artículo [78](#) de la presente resolución.



ARTÍCULO 78. TÉRMINO PARA RESPONDER PQR. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> <Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución CRC 2554 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> Para responder las Peticiones, las Quejas y los Recursos los operadores cuentan con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación.

Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente, se entenderá que la petición o el recurso ha sido resuelto en forma favorable al peticionario, salvo

que el operador demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este término, el operador reconocerá de pleno derecho al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo, entendiéndose que la solicitud, reclamo o recurso ha sido resuelto de manera favorable al usuario. Para tal fin, el operador, de oficio, debe materializar los efectos del silencio administrativo positivo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio administrativo positivo, y en caso de que este incumpla con dicha obligación, el usuario no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata y en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución CRC 2554 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 78. Para responder las peticiones, las quejas y los recursos los operadores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. En el evento de no poder responder las PQR dentro de dicho plazo, los operadores deben informar tal hecho al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando expresamente la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

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

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



ARTÍCULO 79. RECURSOS. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones>

<Inciso modificado por el artículo [3](#) de la Resolución CRC 2554 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley [1341](#) de 2009, los recursos se registrarán por las siguientes reglas: ... ()...

Notas de Vigencia

- Inciso 1o. modificado por el artículo [3](#) de la Resolución CRC 2554 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 79. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley [142](#) de 1994, los recursos se registrarán por las siguientes reglas:

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

79.2. <Inciso modificado por el artículo [3](#) de la Resolución CRC 2554 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el operador lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que esta resuelva el recurso de apelación. Dicho recurso, será resuelto por la autoridad de control, de conformidad con los términos que para tales fines contempla la Ley [1341](#) de 2009.

Notas de Vigencia

- Numeral 79.2 modificado por el artículo [3](#) de la Resolución CRC 2554 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

79.2. El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el operador lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que esta resuelva el recurso de apelación.

79.3. Siempre que el suscriptor o usuario presente ante el operador un recurso de reposición, este último deberá informarle textualmente lo siguiente:

“Señor usuario, usted tiene derecho a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad de inspección, control y vigilancia decida de fondo”, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) Cuando el recurso sea formulado por escrito, el operador entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso subsidiario de apelación, documento que una vez diligenciado por el suscriptor o usuario, debe ser anexado por el operador al escrito de reposición;

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



ARTÍCULO 80. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Sin perjuicio de lo previsto en la ley y en la jurisprudencia, las decisiones otorgadas por los operadores de telecomunicaciones a las peticiones, quejas y recursos formulados por los suscriptores y/o usuarios, deben contener como mínimo, el resumen de los hechos en que se fundamenta la PQR, la descripción detallada de las acciones adelantadas por el operador para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se fundamenta la decisión, los recursos que proceden contra la misma y la forma y plazo para su interposición.

PARÁGRAFO. Los operadores garantizarán la idoneidad del personal vinculado a las oficinas y líneas gratuitas de atención al usuario, desarrollando, para el efecto, actividades de capacitación y actualización periódicamente.



ARTÍCULO 81. FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> <Artículo modificado por el artículo [6](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> La notificación de las decisiones adoptadas por los operadores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. Los operadores podrán establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales, deben ser autorizados por la autoridad que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control, previamente a su implementación.

Las notificaciones personales que deban realizarse, se deben efectuar en la misma oficina en donde se haya presentado la petición, queja o recurso, distinto ello del deber de citar al peticionario o recurrente para su debida notificación a la dirección suministrada por este al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad. En caso de haber sido formulada de manera verbal y el operador deba dar respuesta por escrito, la notificación se debe efectuar en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el suscriptor y/o usuario para tal efecto.

En relación con las notificaciones electrónicas, se entenderán surtidas una vez se genere el acuse de recibo de la decisión del operador, por parte del peticionario o recurrente.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [6](#) de la Resolución CRC 2595 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.797 de 10 de agosto de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 81. La notificación de las decisiones adoptadas por los operadores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. Los operadores podrán establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales, deben ser autorizados por la autoridad que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control, previamente a su implementación.

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



ARTÍCULO 82. REGISTRO DE PQR. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de telecomunicaciones deben llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio, un registro debidamente actualizado de las peticiones, quejas y recursos presentados por los suscriptores y/o usuarios, en el cual se identifique por lo menos: el nombre, identificación y los datos de ubicación del peticionario, la fecha de presentación, el Código Único Numérico, el motivo de la PQR, y la fecha de envío de la respuesta, cuando la misma no haya sido otorgada de manera verbal, adjuntando, en todo caso, un resumen de la respuesta una vez se haya proferido.



ARTÍCULO 83. SEGUIMIENTO DE PQR. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los suscriptores y/o usuarios que hayan presentado PQR, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las mismas, a través del código único numérico informado por los operadores de telecomunicaciones al momento de su presentación. Los operadores, deben establecer mecanismos que permitan dicha consulta, haciendo uso, por lo menos, de su página web y de la línea gratuita de atención al usuario.

Los mismos mecanismos pueden ser dispuestos por las autoridades de inspección, vigilancia y control, con el fin de que los suscriptores y/o usuarios obtengan información respecto al estado del trámite de las peticiones, quejas y recursos que se adelanten ante ellas.



ARTÍCULO 84. INDICADORES DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL SUScriptor Y/O USUARIO. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> Los operadores de telecomunicaciones deben hacer públicas, a través de los mecanismos mencionados en el 8.4 de la presente resolución, las metas y las mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario, que se enuncian a continuación:

84.1. Para la línea gratuita de atención al usuario de que trata el artículo [76](#) de la presente resolución:

a) Promedio de tiempo de espera (en segundos) desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención de un representante del operador, y aquel momento en que comienza a ser atendido por este;

b) Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención de un representante del operador y colgaron antes de ser atendidos por este.

84.2. Para las oficinas de atención al usuario de que trata el artículo [75](#) de la presente resolución:

a) Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina de atención al usuario y desistieron antes de ser atendidos por un representante del operador;

b) Promedio de tiempo de espera desde el momento en que al usuario le es asignado un turno, hasta que es atendido por un representante del operador.

<Inciso modificado por el artículo 19 de la Resolución 1940 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> La información debe ser medida mensualmente y debe contener las metas propuestas para el período siguiente, con el fin de lograr un continuo mejoramiento del nivel de dichos indicadores. Adicionalmente, debe ser reportada al Sistema Unico de Información para los operadores sujetos a la vigilancia de la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios.

Notas de Vigencia

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

- Inciso modificado por el artículo 19 de la Resolución 1940 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

<INCISO> La información debe ser actualizada mensualmente y debe contener las metas propuestas para el período siguiente, con el fin de lograr un continuo mejoramiento del nivel de dichos indicadores. Adicionalmente, debe ser reportada con la misma periodicidad al Sistema Unico de Información para los operadores sujetos a la vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y al Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones SIUST para el resto de operadores de telecomunicaciones.

TITULO II.

DISPOSICIONES EN RELACION CON LOS SERVICIOS DE TPBC.

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.



— ARTÍCULO 85. CONCEPTO DE LEGALIDAD AUTOMÁTICO. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRC 2554 de 2010>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRC 2554 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.
- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 1890 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1890 de 2008:

ARTÍCULO 85 Los operadores de TPBC que adopten integralmente el contrato tipo de condiciones uniformes contenido en el Anexo II de la presente resolución, tendrán concepto automático sobre la legalidad del mismo.

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 85. Los operadores de TPBC que adopten integralmente el contrato tipo de condiciones uniformes contenido en el Anexo 03 de la Resolución CRT 087 de 1997, tendrán concepto automático sobre la legalidad del mismo.



ARTÍCULO 86. REVISIÓN DE LEGALIDAD. <Resolución derogada por el artículo [113](#) de la Resolución 3066 de 2011. Ver artículo [113](#) sobre plazos para la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones> <Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución CRC 2554 de 2010. El nuevo texto es el siguiente:> A petición de parte o de oficio, la CRC emitirá concepto de legalidad sobre los contratos entre proveedores de redes y servicios de comunicaciones y sus respectivos usuarios.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución CRC 2554 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.715 de 20 de mayo de 2010.
- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 1890 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 1890 de 2008:

ARTÍCULO 86. Los contratos de condiciones uniformes que adopten los operadores de servicios de TPBC y cualquier modificación a los mismos, que se aparten total o parcialmente del contrato tipo establecido por la CRT, pueden 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 tipo contenido en el Anexo II de la presente resolución.

Texto original de la Resolución 1732 de 2007:

ARTÍCULO 86. Los contratos de condiciones uniformes que adopten los operadores de servicios de TPBC y cualquier modificación a los mismos, que se aparten total o parcialmente del contrato tipo establecido por la CRT, pueden 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 tipo contenido en el Anexo 03 de la Resolución CRT 087 de 1997.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de julio de 2019

