

Proyecto de Resolución

Borrador

“Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, el artículo 18 del Decreto 2870 de 2007 y de conformidad con lo dispuesto en la Decisión 638 de la Comunidad Andina, y

CONSIDERANDO

Que según lo establecido en el artículo 334 de la Constitución Política, el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social.

Que de conformidad con el artículo 365 de la Constitución Política, los servicios públicos son inherentes a la función social del Estado, siendo su deber asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, y a su vez, la Ley 1341 de 2009, por medio de la cual se definieron los principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, se creó la Agencia Nacional del Espectro y se dictaron otras disposiciones.

Que la Comisión de la Comunidad Andina –CAN- expidió la Decisión 638 de 2006, a través de la cual, establece los lineamientos para la protección al usuario de telecomunicaciones de la Comunidad Andina con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la Subregión, por lo que Colombia como País Miembro de la CAN, debe tener en cuenta en la definición de su normativa interna en materia de telecomunicaciones, dichos lineamientos comunitarios.

Que por su parte la Comisión de la Comunidad Andina –CAN- mediante el artículo 36 de la Decisión 462 de 1999, contempló algunos derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, los cuales son acogidos por el presente acto administrativo.

Que el artículo 18 del Decreto 2870 de 2007, impuso la obligación a esta Comisión de adecuar el marco regulatorio de protección de usuarios de los mercados de telecomunicaciones en ambiente de convergencia tecnológica, de redes y servicios, en materia de protección al usuario. Que en concordancia con lo anterior y bajo el contexto legal vigente al momento de su expedición, mediante Resolución CRT 1732 del 19 de septiembre de 2007, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT), hoy Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), estableció el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de

Telecomunicaciones, como resultado de los estudios adelantados en el marco del proyecto de *"Modificación al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones"*.

Que esta Comisión considerando los cambios presentados en el sector y las exigencias de los usuarios, en procura de una constante actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, ha efectuado las siguientes modificaciones a la Resolución CRT 1732 de 2007: Resoluciones CRT 1764 de 2007¹, CRT 1812 de 2008², CRT 1890 de 2008³, CRT 1940 de 2008⁴, CRT 2015 de 2008⁵, CRT 2029 de 2008⁶, CRT 2107 de 2009⁷, CRC 2209 de 2009⁸, CRC 2229 de 2009⁹, CRC 2258 de 2009¹⁰, CRC 2554 de 2010¹¹ y Resolución CRC 2595 de 2010¹².

Que con la promulgación de la Ley 1341 de 2009, se definieron los principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, se creó la Agencia Nacional del Espectro y se dictaron otras disposiciones.

Que con el propósito de reglamentar la Ley 1341 citada, en lo que a la organización y funcionamiento de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se refiere, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2888 de 2009, señalando en el inciso 3° de su artículo 1° que los actos administrativos de carácter general expedidos por esta Comisión, con fundamento en las funciones que le fueron asignadas en normas anteriores a la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, continúan vigentes. En este sentido, el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios expedido con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley mencionada, se encuentra vigente, salvo aquellas disposiciones que como efecto de la promulgación de la Ley 1341 de 2009 perdieron su fuerza ejecutoria, desde la entrada en vigencia de dicha Ley, tal y como esta Comisión lo reconoció mediante Resolución CRC 2554 de 2010 *"Por la cual se modifican los artículos 1°, 78, 79 y 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008"*.

Que en consonancia con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 2°, el artículo 7° y el Título VI de la Ley 1341 de 2009, el contexto legal vigente establece el marco normativo de protección al usuario de servicios de comunicaciones, el cual consagra la protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, así como algunas disposiciones que consagran derechos y obligaciones de dichos usuarios. No obstante, el legislador fue claro en

¹ *"Por la cual se modifica la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

² *"Por la cual se modifica el artículo 111 de la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

³ *"Por la cual se deroga el Anexo 3 de la Resolución CRT 087 de 1997, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

⁴ *"Por la cual se expide el Régimen Unificado de Reporte de Información de los operadores de telecomunicaciones a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones"*.

⁵ *"Por la cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

⁶ *"Por la cual se modifican los artículos 8.4, 41 y 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

⁷ *"Por la cual se modifica el artículo 24 de la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

⁸ *"Por la cual se precisan algunas disposiciones regulatorias relativas al Reporte de Información de los actuales prestadores de servicios de TPBC y TMR"*.

⁹ *"Por lo cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007"*.

¹⁰ *"Por la cual se modifican los artículos 22 y 23 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y los artículos 1.8 y 2.4 de la Resolución CRT 1740 de 2007"*.

¹¹ *"Por la cual se modifican los artículos 1°, 78, 79 y 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008"*.

¹² *"Por la cual se modifican los artículos 7, 16, 44, 55 75 y 81, se deroga el artículo 92, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 de 2007."*

señalar que a esta Comisión corresponde la función de expedir regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de servicios de comunicaciones y, que el régimen jurídico de protección al usuario de los mencionados servicios será el dispuesto por la CRC, de conformidad con lo establecido en el numeral 1° del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 mencionada, respectivamente. Advirtiendo además, la relación de complementariedad existente con el régimen general de protección al consumidor.

Que en el marco legal vigente, el usuario y la protección de sus derechos tienen un papel preponderante en el desarrollo del sector, lo cual puede evidenciarse no sólo en la inclusión de los principios antes indicados, sino adicionalmente en la fuerza que se le confiere a éstos desde el objeto de la Ley y a lo largo de la misma, siendo claro que la intervención del Estado debe garantizar la protección de los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios en un entorno de libre y leal competencia.

Que si bien el objeto de la Ley 1341 de 2009 previsto en su artículo 1°, hizo referencia al establecimiento de un marco general para el sector de las TIC, tal y como ya se mencionó, el Título VI de la citada Ley circunscribió el régimen jurídico de protección al usuario que expida la CRC a los servicios de comunicaciones, por consiguiente, el presente acto administrativo regula exclusivamente la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.

Que en desarrollo de la propuesta regulatoria de "*revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios*", el presente acto administrativo contiene los resultados finales establecidos para el cumplimiento de las Fase II del mencionado proyecto, de conformidad con los términos de la Agenda Regulatoria para el año 2010, recogiendo de manera unificada los derechos de los usuarios objeto de regulación de la CRC, considerando el impacto del nuevo marco legal en cada una de las disposiciones previstas en la Resolución CRT 1732 de 2007 incluidas todas sus modificaciones, así como las nuevas exigencias del sector.

Que esta Comisión llevó a cabo un riguroso estudio y análisis en materia de protección de los derechos de los usuarios a partir de la experiencia internacional regulatoria de la Unión Europea, el Reino Unido, España y Corea, el cual consta en el Documento Soporte que para todos los efectos forma parte del presente propuesta regulatoria, habiendo identificado que respecto de la legislación interna del Reino Unido y de España, la misma se limita a recoger las directivas europeas correspondientes.

Que adicionalmente al estudio internacional mencionado, la CRC procedió a una revisión del marco normativo colombiano que conlleva a los análisis y conclusiones que constan en el Documento Soporte en mención, y respecto de los cuales se identificaron los siguientes pilares que conllevan a la formulación de la presente propuesta regulatoria: i) Masificación del acceso y uso de las TIC para el efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios; ii) Fortalecimiento de todos los deberes de información por parte del proveedor frente al usuario; iii) Primacía de la favorabilidad del usuario; iv) Protección de los datos personales de los usuarios, v) Prestación de los servicios en forma continua y eficiente, y de acuerdo con las condiciones de calidad previstas en los títulos habilitantes, la regulación y normas que expidan autoridades competentes en la materia; vi) Protección del medio ambiente con el uso de las TIC.

Que bajo el contexto de una Sociedad de la Información y el marco legal de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC, dispuesto en la Ley 1341 de 2009, la Comisión considera de suma importancia fortalecer a través del presente régimen el ejercicio de los derechos de los usuarios a través de la priorización del acceso y uso de las TIC, identificando para tal fin la necesidad de establecer la obligación general de que los proveedores de servicios de

comunicaciones mantengan disponible para consulta en línea, en forma permanente, toda la información que es requerida a lo largo del presente acto administrativo, además de su deber de suministrarla a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario que contempla la presente resolución. De esta forma, se pretende facilitar al usuario tanto el acceso al conocimiento de la información de su interés y sus derechos, como el efectivo y rápido ejercicio de los mismos.

Que desde la óptica regulatoria la prestación de los servicios de comunicaciones no se diferencia por el simple hecho de que los mismos sean prestados en forma individual o empaquetada, lo cual teniendo en cuenta la proliferación de la prestación de servicios bajo este último esquema, se identifica la necesidad de fortalecer las reglas que garanticen la efectividad del ejercicio de los derechos de los usuarios bajo el fenómeno de empaquetamiento de servicios propio del ambiente de convergencia tecnológica de redes y servicios actual.

Que la realidad actual de los mercados de comunicaciones en convergencia, evidencia el mencionado incremento de la prestación de servicios en forma empaquetada, cuyos paquetes no sólo incluyen servicios de comunicaciones objeto de regulación de la CRC, sino también los servicios de televisión de que trata la Ley 182 de 1995 cuya autoridad reguladora y supervisora es la Comisión Nacional de Televisión –CNTV-, motivo por el cual en aras de facilitar al usuario de servicios empaquetados el ejercicio de sus derechos y garantizar la efectividad de los mismos, esta Comisión se encuentra adelantando un proceso de armonización de regímenes de protección de los derechos de los usuarios objeto de regulación de cada Comisión, a efectos de que en forma paralela cada Entidad expidiera un régimen que contenga unos mismos principios rectores y un idéntico trámite de peticiones, quejas y recursos.

Que desde el año 2008, a efectos de facilitar el trámite de PQR ante proveedores que ofrecen servicios empaquetados, conjuntamente con el Ministerio de Comunicaciones, hoy Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la CRC adelantó un proceso de armonización de los Regímenes de Protección al Usuario, que sirviera de base para la construcción interinstitucional de una propuesta normativa capaz de establecer mecanismos que permitieran armonizar los marcos regulatorios en esta materia, teniendo como fin adaptar al ambiente en convergencia la regulación de los servicios de comunicaciones.

Que para tal fin, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones contrató y ejecutó una consultoría cuyo objeto se centró en la elaboración de una propuesta de armonización entre los Regímenes de Protección al Usuario de la CNTV y de esta Comisión, cuyos temas fueron discutidos en reuniones interinstitucionales, que contaron con la participación de funcionarios del Ministerio de Tecnologías de la Información, de la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, de la Comisión Nacional de Televisión, CNTV y de esta Comisión.

Que tomando como insumo los resultados de la consultoría mencionada, previa aprobación del Comité de Comisionados, la CRC consolidó una propuesta de armonización que contenía unos principios rectores de protección al usuario de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo en el mismo un procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos, PQR, común a dichos servicios, estableciendo para este último un esquema de ventanilla única para la atención al usuario, en relación con los servicios prestados en forma empaquetada, a través de los mecanismos obligatorios de que deben disponer los proveedores para la presentación de PQRs de sus usuarios, los cuales fueron ampliados en virtud de la Resolución CRC 2595 de 2010, ahora incluidas las oficinas virtuales, esto es, una opción en la página web del proveedor y al menos en una red social de acuerdo con las características dispuestas en la regulación.

Que en lo que a la portabilidad numérica se refiere, la Ley 1245 de 2008 establece las obligaciones y competencias de la CRC en materia de Portabilidad Numérica, asignándole la tarea de determinar de manera clara y oportuna los lineamientos precisos sobre los derechos y los deberes de usuarios y sus respectivos operadores. Lo cual, se cumplió a través de la expedición de la Resolución CRC 2355 de 2010.

Que con el propósito de incorporar en un solo texto regulatorio todas aquellas disposiciones encaminadas a proteger los derechos de los usuarios portados, la Comisión encuentra pertinente que las disposiciones previstas en la Resolución CRC 2355 de 2010, hagan parte integral de la presente propuesta regulatoria, sin embargo por considerar la reciente expedición de la misma y, por tanto, su reciente discusión con el sector, no se someterían a discusión con el sector.

Que para la construcción de la presente regulatoria se tuvieron en cuenta los aportes realizados en el marco de las reuniones llevadas a cabo en las instalaciones de la CRC, durante los días 7 y 8 de julio del 2010, con los siguientes agentes del sector: ANDESCO, ADECINTEL, ASUCOM, CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DE CONSUMIDORES, así como las siguientes autoridades: Comisión Nacional de Televisión, Superintendencia de Industria y Comercio y Contraloría General de la República.

Que el presente acto administrativo ha sido aprobado por el Comité de Comisionados de la CRC, para su respectiva publicación, tal y como consta en el Acta No. 737 del 28 de septiembre de 2010.

Que, previo a la discusión con el sector de la propuesta regulatoria sobre el régimen integral de los derechos de los usuarios, el 07 de octubre de 2010, se efectuó una reunión interinstitucional en las instalaciones de la CRC, en la que participaron asesores de las siguientes entidades: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Superintendencia de Industria y Comercio y Departamento Nacional de Planeación, con el objeto de generar una discusión entre las autoridades administrativas del sector e incorporar en los estudios de la CRC aspectos puntuales aportados por las mismas entidades.

Que el presente acto administrativo fue presentado el 29 de octubre de 2010 a la Sesión de Comisión, en la cual se aprobó su publicación.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, esto es, XX de XX de 2010, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se acogen o no acogen las propuestas allegadas, el cual fue aprobado por el Comité de Comisionados según consta en el Acta No. XXX del XX de XX de 2010 y posteriormente presentado a los miembros de la Sesión de Comisión del XX de XXX de 2010.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

RÉGIMEN INTERGAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

TÍTULO PRELIMINAR

CAPÍTULO I PRINCIPIOS RECTORES

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente régimen aplica a las relaciones surgidas en virtud del ofrecimiento y prestación de los servicios de comunicaciones y a las demás generadas en cumplimiento de la regulación vigente, entre los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones del Estado, salvo los servicios de televisión consagrados en la Ley 182 de de 1995 y sus modificaciones, los servicios de ayuda y especiales, los de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, y los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009.

PARÁGRAFO. El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas. La excepción contenida en el presente párrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes.

ARTÍCULO 2. PRINCIPIO DE FAVORABILIDAD. Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las cláusulas del contrato suscrito entre el proveedor de servicios de comunicaciones y el usuario, será decidida a favor de estos últimos, de manera que prevalezcan sus derechos.

ARTÍCULO 3. PRINCIPIO DE CALIDAD. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con los niveles de calidad establecidos tanto en los títulos habilitantes (ley o autorizaciones otorgadas a los proveedores por el Ministerio de Comunicaciones, hoy Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) como en la regulación de la CRC, así como los establecidos por entidades competentes en materia de calidad, incluyendo las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios, y en todo caso atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en condiciones similares, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.

ARTÍCULO 4. PRINCIPIO DE LIBRE ELECCIÓN. La elección del proveedor de servicios de comunicaciones, de los equipos o bienes necesarios para su prestación y de los planes en que se presten dichos servicios, corresponde de manera exclusiva al usuario, tanto al momento de la oferta, como en la suscripción del contrato y durante la ejecución del mismo. Ni los proveedores, ni persona alguna con poder de decisión o disposición respecto de la instalación o acceso a los servicios de comunicaciones, podrán obligar al usuario a la realización de acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario.

ARTÍCULO 5. PRINCIPIO DE RECIPROCIDAD. Los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en las leyes, la reglamentación y la regulación vigente.

En igual sentido, en todo momento, debe existir reciprocidad en el trato respetuoso que se deben mutuamente el proveedor de servicios de comunicaciones y los usuarios, tanto en la oferta, como en la suscripción del contrato y durante su ejecución.

PARÁGRAFO: El incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario, no exime al proveedor de su responsabilidad de cumplir con las obligaciones a su cargo, previstas en el presente régimen y en los contratos.

ARTÍCULO 6. PRINCIPIO DE INFORMACIÓN. En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la suscripción del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.10 del artículo 11 de la presente resolución, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dar cumplimiento a todos los deberes de información contenidos en el presente régimen, además de lo señalado en el primer inciso del presente artículo, manteniendo disponible, de manera permanente, toda la información que exige la presente resolución para fácil consulta en línea, esto es, en su página web.

Para tal efecto, deberá suministrar dicha información en forma clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, para efectos de que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o requeridos.

ARTÍCULO 7. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE. La protección del medio ambiente será un deber tanto de los proveedores de servicios de comunicaciones, como de los usuarios.

Los proveedores deberán adelantar iniciativas sobre la preservación y protección del medio ambiente derivada del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, especialmente mediante el lanzamiento de campañas educativas y diseño de procedimientos que garanticen la recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios que se encuentren en desuso por parte de los usuarios, para lo cual dichos proveedores deberán informar debidamente a los usuarios sobre la realización de las campañas mencionadas y sobre el procedimiento establecido para tales efectos.

ARTÍCULO 8. PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben adoptar mecanismos que garanticen la veracidad y calidad de los registros o datos, finalidad legítima, circulación restringida, temporalidad de la información, interpretación integral de derechos constitucionales, seguridad y confidencialidad de los datos personales de los usuarios.

Los datos personales sólo podrán ser intercambiados con otros proveedores de servicios de comunicaciones para efectos de la prevención y control de fraudes en las comunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias que así lo exijan.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 9. OBLIGACIONES. Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, son obligaciones de los usuarios de los servicios de comunicaciones las siguientes:

9.1. Hacer uso adecuado de las redes, equipos terminales y servicios de comunicaciones, de conformidad con lo pactado en el contrato de prestación de servicios y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

9.2. Cumplir cabalmente sus compromisos contractuales, en especial, el pago oportuno de las facturas.

9.3. Hacer uso de la información suministrada por los proveedores para efectos de la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.

9.4. Abstenerse de efectuar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos y de emplear los servicios de comunicaciones con el fin de realizar conductas ilícitas, frente a lo cual en caso de incumplimiento los proveedores de servicios de comunicaciones deberán proceder a la terminación del contrato de prestación de los servicios, de conformidad con los términos previstos en el artículo 66 de la presente resolución.

9.5. Informar al proveedor sobre cualquier interrupción, deficiencia o daño ocurrido en las instalaciones o infraestructura de las comunicaciones sobre los cuales tuviera conocimiento, y adoptar las acciones sugeridas por el proveedor con el fin de preservar la seguridad de la red, de las comunicaciones y de los datos personales que cursan por las mismas.

9.6. Cumplir con los procedimientos que diseñen los proveedores en materia de recolección de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios, que se encuentren en desuso por parte de éstos, con el objeto de preservar y proteger el medio ambiente.

9.7. Cumplir, para efectos de la portabilidad numérica móvil, con sus obligaciones contractuales asociadas al proveedor donante y al proveedor receptor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de la Resolución CRC 2355 de 2010 o las normas que la sustituyan, modifiquen o complementen.

CAPÍTULO III DEFINICIONES

ARTÍCULO 10. Para efectos de la interpretación y aplicación del presente régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, se adoptan las siguientes definiciones:

Acometida Externa: Conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red local desde el último punto donde es común a varios usuarios, hasta el punto donde empieza la red interna del usuario o grupo de usuarios.

Acometida Interna: Conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio telefónico que se encuentra al interior de los predios del usuario y que empieza en el punto de la red interna del usuario, es decir donde termina la acometida externa.

Cargo por conexión: Valor que incluye los costos asociados a la conexión del servicio, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio. Dicho cargo, puede constituirse en una de las causales que originan el establecimiento de la cláusula de permanencia mínima.

Cláusula de período de permanencia mínima: Estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en los casos expresamente señalados por la regulación, en la que el usuario que suscribe el contrato o el usuario autorizado por aquél, se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa su contrato de prestación de servicios de comunicaciones, so pena de que el proveedor de servicios de comunicaciones haga efectivo el cobro de los valores que para tales efectos se hayan pactado, los cuales en ningún caso se constituirán en multas o sanciones. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, salvo las excepciones previstas en la regulación.

Cláusula de prórroga automática: Es la estipulación contractual en la que se conviene que el plazo del contractual se prorrogará por un término igual, en iguales condiciones a las inicialmente convenidas, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con antelación su interés de no renovar el contrato.

Contrato de prestación de servicios de comunicaciones: Acuerdo de voluntades celebrado entre el usuario que suscribe el contrato y el proveedor, para el suministro de uno o varios servicios de comunicaciones, del cual se derivan derechos y obligaciones para el usuario y el proveedor.

Los derechos y obligaciones del usuario que suscribió el contrato se extienden también al usuario que no habiendo suscrito el contrato se beneficia de la prestación de los servicios, salvo los casos en que excepcionalmente la regulación señale los eventos en los que sólo el usuario que suscribió el contrato o aquél a quien éste ha autorizado previamente, sea titular de determinados derechos, especialmente los derechos que implican la disposición del contrato (establecimiento de cláusulas de permanencia mínima, modificaciones al contrato o terminación del contrato).

Dato de identificación: Aquél que contiene la información que permite individualizar al usuario, entre otros: nombre, número de identificación con el respectivo tipo de documento, dirección y teléfono.

Dato de localización: Cualquier pieza de información que permita identificar la localización del equipo terminal de un usuario de servicios de comunicaciones.

Dato de tráfico: Pieza de información tratada a efectos de la conducción de una comunicación o de la facturación de la misma. Dentro de esta clase de datos se encuentran entre otros los siguientes: datos necesarios para identificar el origen de una comunicación, el destino de la misma, la fecha, la hora, la duración de la comunicación y el tipo de comunicación.

Dato personal: Cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Dentro del concepto de datos personales, se encuentran comprendidos entre otros, los datos de identificación del usuario, los de localización y los de tráfico.

Empaquetamiento de servicios: Es la prestación de más de un servicio público de comunicaciones, bajo un mismo precio y con un único contrato.

Factura: Cuenta de cobro impresa o por medio electrónico que los proveedores de servicios de comunicaciones entregan o remiten al usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor.

Llamada completada: Aquélla que alcanza el número deseado y recibe señal de contestación de llamada. Llamada fructuosa según las definiciones de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones -UIT-.

Periodo de facturación: Tiempo establecido en el contrato de prestación de servicios, correspondiente a un (1) mes, en el cual se facturarán los consumos realizados.

Petición: Cualquier solicitud o manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual solicite ante el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo, o cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de servicios que presta el proveedor.

Portabilidad numérica: Posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de proveedor de servicios de comunicaciones.

PQR: Petición, queja o recurso formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

Proceso de portación: Conjunto de procedimientos que se adelantan con el fin de cambiar de proveedor de servicios de comunicaciones conservando el número, cuando el usuario lo haya solicitado.

Proveedor de servicios de comunicaciones o Proveedor: Es la persona jurídica pública, mixta o privada que presta los servicios de comunicaciones y es responsable de dicha prestación.

Proveedor donante: Proveedor de servicios de comunicaciones desde el cual es portado un determinado número como resultado del proceso de portación.

Proveedor receptor: Proveedor de servicios de comunicaciones hacia el cual es portado un determinado número como resultado del proceso de portación.

Queja: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar el servicio, o inconformidad con la calidad en la atención al usuario.

Recursos: Cualquier manifestación de inconformidad por parte del usuario ante una decisión tomada por el proveedor de servicios de comunicaciones respecto de una PQR, mediante la cual el usuario exige la revisión y reconsideración de la misma.

Recurso de apelación: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del proveedor, que sea presentada en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual el proveedor debe dar traslado a la autoridad de inspección, vigilancia y control competente, para que ésta lo resuelva. Lo anterior significa, que el recurso de apelación debe presentarse en el mismo momento que se presenta el recurso de reposición, y procede cuando la respuesta al recurso de reposición es desfavorable al usuario total o parcialmente, caso en el cual la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad que inspecciona, vigila y controla a los proveedores de servicios de comunicaciones deberá revisar la decisión y decidirá de fondo sobre la misma.

Recurso de reposición: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del proveedor frente a una PQR, expresada ante el proveedor para que éste aclare, modifique o revoque dicha decisión.

Red social: Aplicación web dirigida a comunidades de usuarios en los que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes de texto y otro tipo de contenidos en línea y tiempo real.

Reposición de equipos: Entrega que el proveedor hace al usuario, a cualquier título, de un equipo terminal durante la ejecución del contrato, cuando este último solicita la reposición de su equipo terminal.

Servicio de identificación de llamadas. Es el servicio mediante el cual un usuario de servicios de comunicaciones puede conocer antes de que se establezca una comunicación el número del teléfono del abonado que origina la llamada.

Servicio de número privado. Es el servicio suplementario mediante el cual un usuario de servicios de comunicaciones solicita a su proveedor no envíe del número de abonado que origina la llamada en las llamadas que realice hacia cualquier abonado de destino, excepto los correspondientes a números de emergencia.

Servicios de comunicaciones: Conjunto de actividades y sistemas que proporcionan la capacidad completa para la transferencia de información entre usuarios, de acuerdo con las condiciones previamente pactadas entre un proveedor y un usuario.

Servicios de urgencia y/o emergencia. Son aquéllos que proveen los Centros de Atención de Emergencias –CAE- establecidos para tal fin, con ocasión de las llamadas efectuadas a los números con estructura 1XY de los que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, cuyo objeto es ejercer una acción inmediata ante una situación de riesgo o desastre.

Solicitud de Portación: Es la petición efectuada por el usuario al proveedor receptor para portar el número, de acuerdo con el procedimiento definido para tal fin en la Resolución CRC 2355 de 2010 o las normas que la sustituyan, modifiquen o complementen.

Tarjeta Prepago: Cualquier medio impreso o electrónico, que mediante el uso de claves de acceso u otros sistemas de identificación, permite a un usuario acceder a una capacidad predeterminada de servicios de comunicaciones que ha adquirido en forma anticipada.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definidas conforme al artículo 6 de la Ley 1341 de 2009.

Usuario: Persona natural o jurídica que haciendo uso de las TIC, recibe la prestación de uno o varios servicios públicos de comunicaciones, cuya calidad para efectos de la interpretación y aplicación del presente régimen, puede o no coincidir con la calidad de la persona que suscribió el contrato o con la persona que ha sido debidamente autorizada por quien suscribió el contrato para que ejerza derechos de disposición del mismo, de conformidad con la definición de usuario autorizado prevista en el presente artículo.

Usuario autorizado: Persona natural o jurídica que recibe la prestación de uno o varios servicios públicos de comunicaciones y que ha sido autorizada de manera general o particular por el usuario que suscribió el contrato para ejercer derechos de disposición del contrato, tales como: solicitar modificaciones a las condiciones originalmente pactadas, aceptar el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima o dar por terminado el contrato.

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

CAPÍTULO I CONTRATACIÓN

ARTÍCULO 11. DEBER DE INFORMACIÓN. Los proveedores de servicios de comunicaciones, desde el momento de la oferta, durante la suscripción de los contratos y en todo momento durante su ejecución, deben suministrar al usuario información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca error para que los usuarios tomen decisiones informadas, respecto del servicio ofrecido y suministrado.

En cuanto al criterio de gratuidad mencionado, este admite únicamente las excepciones previstas en la presente resolución.

En consecuencia, los proveedores deben como mínimo dar cumplimiento a las siguientes reglas:

11.1. Ofrecer al usuario la alternativa de elegir entre la entrega impresa o por cualquier otro medio físico o electrónico del contrato de prestación de servicios de comunicaciones y sus anexos, por una sola vez de forma gratuita, así como de las modificaciones que se efectúen al mismo, donde se indiquen las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio o servicios contratados, la manera de utilizarlo con eficiencia y seguridad, los efectos y alcances de las condiciones generales y particulares de la contratación de los servicios de tal manera que se permita un correcto aprovechamiento.

En cuanto al valor a pagar, el proveedor debe informar claramente el valor total del servicio, incluidos los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo a que haya lugar.

11.2. Entregar al usuario en el momento de la suscripción del contrato copia escrita del mismo y de todos sus anexos, a través del medio elegido por el usuario que suscribe el contrato, en concordancia con lo señalado en el numeral 11.1 y parágrafo del presente artículo.

11.3. Informar al usuario en el momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, los riesgos relativos a la seguridad de la red y del servicio contratado, que escapen a los mecanismos por ellos implantados para evitar su ocurrencia y sobre las acciones a cargo de los usuarios para preservar la seguridad de la red y de las comunicaciones. Para tal efecto, el proveedor de servicios de comunicaciones deberá poner a disposición de los usuarios dicha información, a través de la página web y las oficinas físicas de atención al usuario.

11.4. Informar al momento de la suscripción del contrato sobre el uso, conservación y destino de los datos personales del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, suministrados por el usuario que suscribió el contrato en dicho momento.

11.5. Informar a los usuarios sobre los procedimientos implementados por el proveedor que garantizan la recolección y disposición final de los equipos terminales, dispositivos y todos los equipos necesarios para la prestación de los servicios que se encuentren en desuso con el fin de preservar y proteger el medio ambiente, al momento de la celebración del contrato en todo caso y durante la ejecución del mismo cuando así lo requiera el usuario.

11.6. Informar al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, sobre las consecuencias legales asociadas al acceso y uso de contenidos ilícitos y desconocimiento de los derechos de autor, mediante la utilización de los servicios de comunicaciones, los mecanismos de bloqueo de contenidos y la manera en que éstos pueden ser desactivados en los equipos de los usuarios.

11.7. Suministrar información clara y fácilmente accesible en relación con el acceso y condiciones de uso de los servicios de urgencia y/o emergencia.

11.8. Informar al momento de la suscripción del contrato o durante su ejecución sobre la posibilidad de autorizar en cualquier momento a un usuario, mediante escrito anexo o cualquier otro medio idóneo elegido por él, para que el usuario autorizado ejerza los mismos derechos que el usuario que suscribió el contrato, conforme a los términos previstos en la definición de usuario autorizado dispuesta en el artículo 10 de la presente resolución. Autorización que en todo caso puede ser revocada por el usuario que suscribió el contrato en cualquier momento durante la ejecución del mismo.

En todo caso el usuario que suscribió el contrato continuará siendo el único responsable de todas las obligaciones derivadas del contrato.

El acto de autorización de que trata el presente numeral no requiere formalidad alguna.

11.9. Mantener disponible información con las calidades antes indicadas, en relación con los siguientes aspectos:

- a. Régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.
- b. Dirección y teléfono de las oficinas físicas de atención al usuario.
- c. Número de la línea gratuita de atención al usuario.
- d. URL de página de web del proveedor y, el nombre y dirección de la red social a través de la cual se presentan PQRs.
- e. Procedimiento y trámite de PQRs.
- f. Alternativas de suscripción del contrato.
- g. Tarifas vigentes, incluidas las de todos y cada uno de los planes ofrecidos que también se encuentren vigentes.
- h. Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.
- i. Modelos de todos y cada uno de los contratos correspondientes a los servicios y planes ofrecidos que se encuentren vigentes.
- j. Dirección, teléfono, correo electrónico y página de Internet de la autoridad que ejerce control y vigilancia según el tipo de servicio ofrecido.
- k. Indicadores de atención al usuario de los que trata el artículo 53 de la presente resolución.
- l. Nivel de calidad ofrecido.
- m. Condiciones y restricciones respecto del derecho de portar su número, lo cual aplica únicamente para los servicios de telefonía móvil.

La anterior información debe estar permanentemente publicada y actualizada en la página web del proveedor. Así mismo, el listado de la información antes señalada debe estar disponible en cada una de las oficinas de atención al usuario, para lo cual, se fijará en un lugar visible, fácilmente legible y diferenciable por el usuario, para que en caso de que éste requiera el detalle de la misma, cualquiera de los representantes del proveedor la suministre para su consulta de manera inmediata.

11.10. Los proveedores están obligados a brindar la información a que hace referencia el numeral anterior, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, los cuales están comprendidos por las oficinas físicas de atención al usuario, las oficinas virtuales de atención al usuario (la página web del proveedor y la página de red social a través de la cual se presentan las PQRs), y las líneas gratuitas de atención al usuario.

PARÁGRAFO. Las obligaciones de información señaladas en el presente régimen, que hagan referencia a la entrega de información por medios escritos, se entenderán cumplidas cuando la entrega se efectúe por cualquier mecanismo físico o electrónico que permita su lectura, elección que en todo caso recae exclusivamente en cabeza del usuario.

ARTÍCULO 12. FORMA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. Los contratos y cualquier otra información suministrada por el proveedor sobre las condiciones a que se sujeten los servicios prestados, deben ser elaborados con letra no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible por parte del usuario, a través del medio para recibirlo que haya elegido éste.

ARTÍCULO 13. CONTENIDO DEL CONTRATO. Los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones deben contener, sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada servicio, las siguientes:

- a. El nombre o razón social del proveedor y el domicilio de su sede o establecimiento principal, nombre y domicilio del usuario que suscribió el contrato y usuario autorizado, en caso de que exista un usuario con tal calidad.
- b. Servicios contratados.
- c. Precio y forma de pago.
- d. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la provisión del servicio.
- e. Obligaciones del usuario.
- f. Obligaciones del proveedor.
- g. Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado.
- h. Derechos del proveedor en relación con el servicio contratado.
- i. Condiciones para el cambio de plan, cuando a ello haya lugar.
- j. Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.
- k. Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir, informando al usuario que en los eventos de solicitud de terminación del contrato, si ésta se presenta con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación, el servicio se interrumpe al vencimiento del mencionado período de facturación, y que en el evento en que se presente con un plazo menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente a dicha solicitud.
- l. Causales de incumplimiento del usuario.
- m. Causales de incumplimiento del proveedor.
- n. Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.
- o. Trámite de peticiones, quejas y recursos –PQRs-.
- p. Condiciones para la cesión del contrato.
- q. Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.
- r. Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio.
- s. Información al usuario en materia de protección de los datos personales y tratamiento de la información ante el reporte a los bancos de datos.
- t. Mecanismos obligatorios de atención al usuario.
- u. Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícitos.
- v. Información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.
- w. Áreas de cobertura del servicio contratado, utilizando mapas interactivos.

PARÁGRAFO. Los proveedores, al momento de la contratación del servicio, deberán entregar a los usuarios, a través del medio elegido por éstos, un anexo al contrato de máximo una hoja, con letra no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible por parte del usuario, que contenga el resumen del mismo, con los siguientes aspectos: partes del contrato, servicios contratados, precio y forma de pago, trámite de PQRs, mecanismos de atención al usuario, derechos y obligaciones de las partes.

ARTÍCULO 14. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. En los contratos de prestación de servicios de comunicaciones no pueden incluirse cláusulas que:

14.1. Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los proveedores para la prestación del servicio de acuerdo con el título habilitante, el régimen jurídico aplicable al servicio y, en especial, el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

14.2. Obliguen al usuario a recurrir al proveedor o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o limiten su libertad para elegir el proveedor del servicio, los equipos requeridos para la prestación del mismo, el plan, u obliguen a comprar más de los bienes o servicios que el usuario necesite.

14.3. Den a los proveedores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del usuario, el caso fortuito, la fuerza mayor y las demás que establezca la ley.

14.4. Impongan al usuario una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden.

14.5. Confieran al proveedor plazos que excedan los previstos en la ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones.

14.6. Limiten el derecho del usuario que suscribió el contrato o al usuario autorizado a solicitar la terminación del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del proveedor.

14.7. Permitan al proveedor, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del usuario que suscribió el contrato o el usuario autorizado, exigir de éste una compensación no establecida previamente en el contrato.

14.8. Obliguen al usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado a dar preaviso superior al establecido por la regulación para la terminación del contrato.

14.9. Limiten los derechos y deberes derivados del régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, del contrato y de la ley.

14.10. Limiten el derecho del usuario de portar su número, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 2355 de 2010 o aquella que la sustituya, modifique o complemente.

14.11. Presuman la voluntad del usuario.

14.12. Impongan al usuario más obligaciones de aquéllas previstas en la regulación y en la ley o que agraven o aumenten su responsabilidad.

ARTÍCULO 15. MODIFICACIONES AL CONTRATO. Los proveedores de servicios de comunicaciones no pueden modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas, tampoco pueden imponer ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados por el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, en caso de que alguna de las situaciones mencionadas ocurran el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado tiene derecho a terminar el contrato anticipadamente y sin penalización alguna.

Cuando el proveedor, como consecuencia de una solicitud del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, efectúe dichas modificaciones a las condiciones inicialmente pactadas, deberá informarlas través de un medio escrito de acuerdo con el parágrafo del artículo 11 de la presente resolución, a elección del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, con una antelación de un (1) mes. Además, el proveedor deberá informar expresamente en la comunicación mencionada, el derecho que tiene el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado a terminar anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

Dichas evidencias, deberán conservarse por lo menos por seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato.

ARTÍCULO 16. MODALIDADES DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Las modalidades de contratación para la prestación de servicios de comunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Las condiciones distintas a las expresamente previstas en la ley o en la regulación que no queden expresamente contenidas en las cláusulas del contrato o en cualquiera de sus modificaciones no serán aplicables.

Cuando los proveedores de comunicaciones ofrezcan a los potenciales usuarios una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el potencial usuario pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente.

ARTÍCULO 17. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, VALORES A PAGAR POR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS.

Las estipulaciones relacionadas con valores a pagar por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, sólo serán aplicables cuando medie aceptación escrita del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado y sean extendidas en documento aparte.

Las cláusulas de permanencia mínima podrán ser pactadas únicamente cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos de usuario requeridos para el uso del servicio contratado, o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, y se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El periodo de permanencia mínima nunca podrá ser superior a un año, salvo lo previsto en el parágrafo del presente artículo.

El monto de los valores a pagar por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o al descuento sustancial por tarifas especiales, que generó la cláusula de permanencia mínima.

En cualquier momento, incluido el de la oferta, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en la presente resolución, debe suministrarse en forma clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, toda la información asociada a las condiciones en que opera la cláusula de permanencia mínima, especialmente en lo que a los valores se refiere.

Lo anterior significa que deberá preverse expresamente en el documento antes mencionado la suma subsidiada o financiada correspondiente al cargo por conexión o equipos terminales u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, o aquella suma correspondiente al descuento sustancial que hace especial la tarifa ofrecida y la forma en que operarán los pagos asociados a la terminación anticipada durante el periodo de permanencia mínima.

En cuanto a la tarifa especial, tanto en la oferta como en el contrato, deberá indicarse en forma separada y discriminada el descuento aplicado al plan, información que deberá constar dentro del mismo documento que contiene la cláusula de permanencia mínima, sea éste en pesos, porcentajes o unidades de consumo frente a las condiciones del plan sin cláusula de permanencia, de manera que para el usuario sea claro el ahorro sustancial del cual se beneficia.

En los contratos con cláusulas de permanencia mínima, en los cuales se pacte la prórroga automática, debe informarse desde el momento de la oferta y durante la ejecución del contrato que, una vez cumplido el término de la misma, se entenderán prorrogadas las condiciones y términos originalmente pactados, salvo aquéllas condiciones asociadas al valor del subsidio y/o financiamiento del equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado o del cargo por conexión, que ya fue cubierto por el usuario suscribió el contrato o usuario autorizado durante el periodo de permanencia mínima.

Adicionalmente, al prorrogarse automáticamente el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado no estará sujeto a la permanencia mínima inicialmente convenida, por lo que tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que durante dicho período se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima en aplicación de lo previsto en el parágrafo del presente artículo.

PARÁGRAFO. Para el caso en que el proveedor financie o subsidie un nuevo equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado, las partes podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima, en los términos y condiciones del presente artículo. La CRC podrá autorizar el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima con periodos superiores al dispuesto en el presente artículo, en los casos previamente sometidos a consideración de esta Entidad, los cuales en ningún caso podrán ser superiores a treinta y seis (36) meses.

ARTÍCULO 18. REDACCIÓN CLARA Y EXPRESA DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA. Las cláusulas de permanencia mínima, plazo contractual, preaviso para la no prórroga del contrato o terminación unilateral, deben redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el usuario.

El proveedor debe incluir en un anexo independiente del contrato, con una letra de tamaño no inferior a cinco (5) milímetros y en un color diferente al del contrato, la siguiente estipulación, cuando a ello haya lugar:

“El presente contrato incluye cláusulas de permanencia mínima de _____meses, prórroga automática y/o valores a pagar por terminación anticipada. Una vez hayan sido aceptadas expresamente por el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, lo vinculan de acuerdo con las condiciones previstas en el presente contrato”.

El mencionado anexo deberá constar en el mismo medio en que es entregado el contrato, el cual, ha sido elegido por el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, de conformidad con las reglas previstas en el numeral 11.1 del artículo 11 de la presente resolución.

CAPÍTULO II EJECUCIÓN DEL CONTRATO

ARTÍCULO 19. INVIOABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES. Los proveedores de servicios de comunicaciones, deben asegurar los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad y servicios de seguridad de la información (autenticación, autorización y no repudio), requeridos para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, la información que se curse a través de ellas y los datos personales del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, en lo referente a la red y servicios suministrados por dichos proveedores. Corresponderá a los proveedores de acceso a Internet tomar tales medidas en relación con las redes y los servicios suministrados por ellos, y en consecuencia no les serán exigibles medidas relacionadas con contenidos, servicios y aplicaciones

provistos por otros proveedores. El secreto de las comunicaciones se extiende a las comunicaciones de voz, datos, sonidos o imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada de la existencia o contenido de las mismas.

Salvo orden emitida de forma expresa y escrita por autoridad judicial competente, los proveedores de servicios de comunicaciones, siempre y cuando sea técnicamente factible, no pueden permitir, por acción u omisión, la interceptación, violación o repudio de las comunicaciones que cursen por sus redes. Si la violación proviene de un tercero, y el proveedor de servicios de comunicaciones tiene conocimiento de dicha violación, debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar ante las autoridades competentes la presunta violación. Para ello, deberán implementar procesos formales de tratamiento de incidentes de seguridad de la información propios de la gestión de seguridad del proveedor.

ARTÍCULO 20. SEGURIDAD DE LOS DATOS E INFORMACIÓN. Los proveedores garantizarán que los datos personales del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado que se recolecten, sean únicamente para la correcta prestación de los servicios y el adecuado ejercicio de los derechos de los usuarios durante la ejecución del contrato.

Los datos suministrados por el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado para efectos de la adquisición de servicios o en la presentación de peticiones, quejas o recursos – PQR- no podrán ser utilizados por los proveedores de servicios de comunicaciones para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fue entregada.

Igualmente, los proveedores no podrán entregar a su arbitrio los datos de localización del usuario, salvo los casos que expresamente señale la presente resolución.

PARÁGRAFO. Los proveedores de servicios de comunicaciones no tienen la obligación ni asumen responsabilidad en la identificación del tipo de información que cursa por sus redes.

ARTÍCULO 21. REPORTE DE INFORMACIÓN ANTE LOS BANCOS DE DATOS. Los proveedores de servicios de comunicaciones pueden remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor del proveedor o información positiva del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, así como solicitar información sobre el comportamiento del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado en sus relaciones comerciales, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del mismo en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato y el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado haya otorgado su consentimiento expreso para pasar información crediticia a un banco de datos al momento de la suscripción del contrato, sin que dicha autorización del potencial usuario se constituya en modo alguno en requisito de perfeccionamiento del contrato, para lo cual de no darse el consentimiento al momento de la suscripción del contrato, el proveedor podrá solicitar cuando sea del caso dicha autorización durante la ejecución del mismo, y conservar copia o evidencia de la respectiva autorización otorgada por el usuario autorizado o usuario autorizado.

El reporte negativo a los bancos de datos debe ser previamente informado al usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado quien es el titular de la información, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario a la fecha en que se produzca el reporte. Lo anterior tiene por objeto que el usuario que suscribió el

contrato o usuario autorizado pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación o controvertir aspectos tales como el monto o la cuota y fecha de exigibilidad.

Además, el proveedor de servicios de comunicaciones debe garantizar que la información que se reporta ante los bancos de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

Si dentro de dicho término, el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado procede al pago de las sumas debidas o niega, bajo la gravedad del juramento, la existencia de la relación contractual con el proveedor, este último deberá abstenerse de efectuar el reporte.

En caso de que la negación de la relación contractual se produzca con posterioridad al reporte, o se haya presentado una solicitud de rectificación o actualización de la información por parte de su titular, es decir, el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, el proveedor solicitará de inmediato a la entidad administradora del banco de datos que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular, para que el administrador del banco de datos retire inmediatamente dicho reporte hasta que se haya resuelto dicho trámite en forma definitiva por parte de las autoridades competentes.

En el evento que el reporte de datos se ponga en entredicho a causa de la negación del contrato, el afectado y el proveedor, deberán adelantar todas las acciones pertinentes para determinar la veracidad de sus afirmaciones o en su defecto, estarse a la decisión definitiva proferida por las autoridades competentes.

Cuando se haya presentado una solicitud de rectificación o actualización de la información por parte de su titular, el proveedor informará de inmediato a la entidad administradora del banco de datos que la información reportada se encuentra en discusión por parte de su titular, con el fin de que el administrador del banco de datos incluya una mención en ese sentido hasta que se haya resuelto dicho trámite.

El reporte a los bancos de datos no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado mientras no quede en firme la decisión sobre las mismas.

Los proveedores deben reportar el pago al banco de datos a más tardar diez (10) días hábiles después del momento en que cese la mora.

En cualquier caso, el proveedor de servicios de comunicaciones deberá garantizar la confidencialidad de la información que le sea entregada por el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado y, utilizarla sólo para los fines para los cuales le fue entregada.

En caso de que se presente incumplimiento de las obligaciones de pago de los servicios por parte del usuario, como consecuencia de una situación de de fuerza mayor causada por el secuestro, la desaparición forzada o el desplazamiento forzado de dicho titular, éste tendrá derecho a que su incumplimiento no genere un reporte negativo, de conformidad con los términos previstos en el Decreto 2952 de 2010 o la norma que lo modifique, complemente o sustituya.

ARTÍCULO 22. TIEMPO DE PERMANENCIA DE LOS REPORTES ANTE BANCOS DE DATOS.

Los reportes de información negativa del usuario que suscribió el contrato que efectúen los proveedores ante bancos de datos, asociados con datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán de la siguiente manera: i) Cuando la mora

sea inferior a dos (2) años, el término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora, ii) Para los demás eventos, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que cese la mora. Una vez cumplidos los términos mencionados los proveedores no podrían acceder o consultar dicha información.

En cuanto a la información de carácter positivo del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, ésta permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos.

ARTÍCULO 23. PLAZO PARA EL INICIO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS. El plazo máximo para el inicio de la prestación de los servicios contratados no podrá ser superior a cinco (5) días hábiles contados a partir del perfeccionamiento del contrato, salvo por motivos de caso fortuito, fuerza mayor, o aquéllos que impidan la instalación por causa del usuario. Este término podrá ser modificado siempre que en ello convengan el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado y proveedor, en cuyo caso la aceptación expresa del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado deberá constar en documento separado del contrato, el cual deberá entregarse utilizando el medio que elija el usuario, conforme al parágrafo del artículo 11 de la presente resolución.

Cuando el proveedor no inicie la prestación del servicio en el plazo indicado, el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado podrá solicitar la restitución de la suma pagada y, cuando hubiere lugar, la devolución del equipo adquirido, o por la estipulación de un nuevo plazo para la activación. En caso de restitución de la suma pagada, se dará por terminado el contrato, incluyendo para tal efecto los intereses moratorios, sin previa constitución en mora, causados desde el momento en que el usuario efectuó el pago, hasta el día en que se produzca la restitución.

ARTÍCULO 24. CONSTITUCIÓN DE PÓLIZA. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben constituir en favor del usuario que suscribió el contrato, una póliza de seguros que garantice la oportuna instalación y/o activación del servicio de comunicaciones, cuando se cobre anticipadamente el pago por conexión. Si la administración de los dineros recaudados por pagos por conexión se realiza a través de una fiducia constituida en favor de los usuarios, los proveedores pueden eximirse de la obligación de constituir la póliza aquí establecida.

ARTÍCULO 25. DISPOSICIÓN DE LA ACOMETIDA EXTERNA. En los casos en los cuales se cobre el aporte por conexión, el proveedor de servicios de comunicaciones debe indicar la parte del total de este valor que corresponda a la acometida externa.

La acometida externa es de libre disponibilidad del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado y puede ser utilizada por cualquier proveedor de servicios de comunicaciones seleccionado por el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado para la prestación del servicio.

En cualquier momento desde la suscripción del contrato, el proveedor tiene la obligación de suministrar información al usuario que suscribió el contrato y usuario autorizado que lo solicite, sobre los elementos físicos de la red que corresponden a la acometida externa.

ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE SERVICIOS. Cuando los proveedores de comunicaciones inicien la prestación de un servicio adicional al inicialmente contratado o efectúen modificaciones al servicio inicialmente contratado, por solicitud expresa del usuario que suscribió o usuario autorizado efectuada a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud, un escrito a través del medio que elija el usuario que

suscribió el contrato o usuario autorizado de conformidad con la regla prevista en el párrafo del artículo 11 de la presente resolución, en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen la prestación del nuevo servicio activado o la modificación solicitada, el cual será tenido como un anexo del contrato.

Las condiciones pactadas en forma verbal, a través de la línea de atención gratuita al usuario o call center, serán confirmadas por escrito al usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles, a través del medio que éste elija. El usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado podrá presentar objeciones a las mismas, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su notificación.

PARÁGRAFO. Los proveedores de comunicaciones deberán almacenar durante los seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato, los soportes de las solicitudes de servicios o modificaciones al servicio inicialmente contratado y, suministrar dicha información, en caso de ser solicitada por el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en la presente resolución.

Lo anterior, además, aplica para los casos en los que el usuario titular de varios números de un mismo contrato haya efectuado la portación de uno o varios de estos números, según lo establecido en la Resolución CRC 2355 de 2010 o la norma que la sustituya, modifique o complemente.

ARTÍCULO 27. DIVULGACIÓN DE TARIFAS. Al momento de la oferta, de la suscripción del contrato y durante la ejecución del mismo, los potenciales usuarios o usuarios deben conocer previamente y en forma expresa, las tarifas que se aplicarán a los servicios de comunicaciones de que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, sin que éstas hayan sido informadas y consentidas por el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado.

En todo caso, valiéndose de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, el proveedor debe informar previamente al usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado sobre cualquier cambio que sobrevenga sobre las tarifas y los planes, previamente contratados.

ARTÍCULO 28. MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS. Los cambios de tarifas y de planes, únicamente entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio.

En los contratos de prestación de servicios, debe indicarse claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales, los períodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan. En los casos en que se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan no podrá ser inferior al período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato.

El incumplimiento de esta obligación por parte del proveedor da derecho al usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado a terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.

ARTÍCULO 29. OFRECIMIENTO DE SERVICIOS A TRAVÉS DE PLANES. Cuando los servicios de comunicaciones sean prestados individualmente o de manera empaquetada a través de planes, los proveedores deben informar de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, las condiciones establecidas para el plan ofrecido, entre ellas, el periodo de permanencia mínima que será

equivalente a la vigencia del plan, las condiciones que rigen el cambio del plan antes del término señalado, cuando a ello haya lugar, y las condiciones que rigen el plan cuando se efectúe la portación del número.

Cuando así lo desee, y una vez vencido el plazo antes mencionado, el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado estará en libertad de elegir entre los planes ofrecidos por el respectivo proveedor, sin que se le cobre ningún cargo adicional por el cambio de plan. El nuevo plan podrá ser utilizado por el usuario en el período de facturación siguiente a aquél en que se solicite el cambio y lo obligará al pago del precio correspondiente.

La elección del plan recae exclusivamente en el usuario. Los proveedores no pueden ubicar a los usuarios en planes que no hayan sido aceptados previamente por éstos.

ARTÍCULO 30. MECANISMOS DE CONTROL DEL CONSUMO. Los proveedores que presten servicios de comunicaciones individualmente o de manera empaquetada, a través de planes bajo las modalidades de pospago y de prepago, deben implementar sistemas que proporcionen al usuario información sobre el consumo realizado durante el período de facturación, a través de las siguientes opciones: líneas gratuitas de atención al usuario, página web, mensaje de texto –SMS-, o cualquier otro medio idóneo dispuesto por el proveedor para tales efectos.

Los usuarios tienen derecho a efectuar dicha consulta gratuitamente, como mínimo, dos (2) veces al día y los proveedores la obligación de informar sobre este derecho al momento de la adquisición del plan.

Respecto de aquéllas consultas que excedan el límite máximo diario mencionado, los proveedores podrán efectuar el cobro de las mismas, previa información de la tarifa y solicitud de autorización del usuario, para que éste pueda decidir sobre la realización o no de la consulta, antes que se inicie la tasación de la misma.

Para efectos de la consulta, a través de las líneas gratuitas de atención al usuario, los proveedores deben informar, de acuerdo con el sistema de tasación empleado, el número exacto de unidades consumidas, desde el último corte de facturación hasta seis (6) horas previas a la consulta o al límite temporal inferior que establezca el proveedor, precisando en todo caso la fecha y hora de corte de la información suministrada.

Respecto de las consultas realizadas a través de la página web, el proveedor deberá permitir al usuario la consulta en forma automática de los consumos realizados en el último mes. Las consultas efectuadas a través del envío de mensajes de texto –SMS-, el proveedor deberá informar los tres (3) últimos consumos. La información suministrada a través de la página web y de mensajes de texto, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos: número de destino, fecha, hora, duración y costo de la llamada.

Se exceptúan de esta obligación, los planes bajo la modalidad de tarifa plana o consumo ilimitado.

ARTÍCULO 31. PROMOCIONES Y OFERTAS. Los términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realiza. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del potencial usuario o usuario.

La omisión de información relacionada con la fecha hasta la cual estará vigente la promoción o de las condiciones que darán fin a su vigencia, hará que la promoción se entienda válida por tiempo

indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas por los proveedores de servicios de comunicaciones, deben ser claramente identificables por los potenciales usuarios o usuarios, independientemente del medio a través del cual se divulguen. Cuando el potencial usuario o usuario acuda ante el proveedor para adquirir una promoción u oferta, este último deberá informarle sobre las condiciones y restricciones de la misma, y almacenar el soporte del suministro de tal información, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato, para consulta por parte del usuario. En todo caso, sin excepción, la empresa almacenará las evidencias de la publicidad efectuada sobre las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas.

Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al potencial usuario o usuario, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario dispuestos por el proveedor, lo vinculan jurídicamente. El proveedor no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de servicios y valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta.

El proveedor no podrá trasladar al usuario, de manera directa o indirecta, los costos del incentivo de la promoción u oferta, disminuyendo la calidad del servicio o incrementando su precio.

PARÁGRAFO: Al momento de la adquisición de los servicios de comunicaciones, y durante la ejecución del contrato, aún existiendo una cláusula de permanencia mínima, los proveedores deben informar a todos sus usuarios, los derechos y/o condiciones generales para el acceso a ofertas y promociones futuras.

ARTÍCULO 32. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. En relación con la prestación de servicios de comunicaciones en forma empaquetada, los proveedores deben observar las siguientes reglas:

32.1. Las condiciones jurídicas, económicas y técnicas de prestación de servicios de comunicaciones en forma empaquetada, deberán constar en un único contrato de prestación de servicios y sus anexos. De manera que ante el usuario, sea responsable del servicio un único proveedor.

32.2. Ofrecer y prestar cada uno de los servicios de comunicaciones que se empaquetan, en forma desagregada a cualquier usuario o usuario que así lo solicite.

32.3. Los servicios de comunicaciones que se presten empaquetados se sujetarán a las condiciones establecidas en el contrato y sus anexos, a las reglas que con ocasión de las particularidades técnicas de cada servicio le apliquen a los mismos, y, en especial, a las normas dispuestas en la presente resolución.

32.4. Informar al usuario en el contrato, el precio de cada uno de los servicios que se prestan de manera empaquetada.

32.5. Las PQRs relacionadas con alguno o varios servicios empaquetados, sin distinción de si son prestados por un mismo proveedor o varios, serán presentadas por parte del usuario ante aquél único proveedor que es parte del contrato, el cual en todo caso deberá disponer a través de todos los mecanismos obligatorios de atención al usuario para la recepción, atención, trámite y respuesta de PQRs asociadas a los servicios empaquetados.

32.6. Cuando se dé respuesta a una PQR, el proveedor deberá informar en el mismo escrito, los recursos que proceden, los plazos para interponerlos y la autoridad de inspección, vigilancia y control ante la cual pueden presentarse. Así mismo, el proveedor enviará el expediente a la autoridad competente para conocer el recurso de apelación, cuando a ello haya lugar.

32.7. Las PQRs que se formulen en relación con alguno de los servicios empaquetados, no afectarán la normal provisión y facturación de los servicios en los periodos de facturación siguientes a su presentación. En caso de que las PQRs tenga fundamento en la interrupción de la provisión de alguno de los servicios empaquetados, el proveedor deberá descontar de las facturas el valor equivalente a dicho servicio que corresponda al valor definido por el proveedor al momento de diseñar el plan, hasta tanto sean resueltas la PQRs.

32.8. En la factura debe señalarse claramente el nombre, dirección, correo electrónico y teléfono de la (s) autoridad (s) que ejerce (n) las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los servicios prestados por el (los) proveedor (es) respectivo (s).

32.9. En caso de presentarse falta en la disponibilidad de los servicios, bien sea en alguno o varios servicios del paquete de servicios contratado, el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado podrá solicitar al proveedor parte del contrato la compensación a que haya lugar de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la presente resolución o dar por terminado el contrato.

32.10. El usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado podrá solicitar al proveedor la terminación parcial del contrato, esto es respecto de uno o algunos de los servicios del paquete de servicios, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario de que trata el parágrafo del artículo 11 de la presente resolución, sin perjuicio de las reglas asociadas a la terminación anticipada de los contratos ante la existencia de una cláusula de permanencia mínima.

En este caso los demás servicios contratados deberán seguirse prestando al usuario en los mismos términos del contrato y al mismo precio ofrecido en el contrato de conformidad con el numeral 34.4 del presente artículo, descontando el precio del servicio terminado.

Lo anterior es aplicable a la solicitud de terminación del contrato de uno de los servicios del paquete, en el evento en que se presente la falta de disponibilidad de dicho servicio, según las reglas previstas en el artículo 33 de la presente resolución.

32.11. Los derechos contenidos en las reglas dispuestas en el presente artículo, le son aplicables a los usuarios portados.

ARTÍCULO 33. COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS. El usuario tiene derecho a recibir una compensación en caso de incumplimiento del proveedor sobre las condiciones de continuidad y niveles de calidad, a los que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones.

Lo anterior, siempre y cuando el usuario presente cualquier PQR relacionada con la falta de disponibilidad de los servicios, trámite que para todos los efectos se regirá por las disposiciones previstas sobre el trámite de PQRs dispuesto en la regulación y a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.10 del artículo 11 de la presente resolución.

Para tal fin, el proveedor automáticamente a la decisión favorable al usuario, deberá reconocer y hacer efectiva una compensación por el tiempo que el servicio no estuvo disponible, aplicando la metodología dispuesta en el Anexo I de la presente resolución, sin perjuicio del derecho que tiene el usuario a solicitar la terminación del contrato en forma inmediata, aún existiendo una cláusula de permanencia mínima.

ARTÍCULO 34. INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE LOS SERVICIOS. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.3.4 de la Resolución CRT 087 de 1997, los proveedores de comunicaciones que deban interrumpir la prestación de los servicios a su cargo, por un término superior a treinta (30) minutos, por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar la calidad del servicio, deberán comunicar tal situación a sus usuarios por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación, utilizando para el efecto las facilidades del servicio contratado u otros medios masivos de información idóneos que garanticen el conocimiento de tal situación por parte de los usuarios afectados.

ARTÍCULO 35. CESIÓN DEL CONTRATO. La cesión del contrato por parte del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por el proveedor, libera al cedente de cualquier responsabilidad con el proveedor por causa del cesionario. Para el efecto, en el contrato deben preverse las siguientes condiciones:

- a) El usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado en su calidad de cedente debe informar por escrito al proveedor 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 proveedor deberá manifestar, por escrito, la aceptación o rechazo de la cesión.
- c) En caso de aceptación por parte del proveedor, 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 proveedor debe informar al cedente las causas de su decisión. Las únicas causas bajo las cuales el proveedor puede rechazar la solicitud de cesión, son las siguientes: i) Formales, caso en el cual, una vez informados en forma clara y expresa los aspectos que deben ser corregidos advirtiéndole que el cedente mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión. Una vez efectuados los ajustes pertinentes por el cedente, el proveedor deberá aceptar la cesión; ii) Cuando el cesionario no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del contrato o; iii) Por la imposibilidad de prestar el servicio.

ARTÍCULO 36. PREVENCIÓN DE FRAUDES. Los proveedores de comunicaciones deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin, información que deberá estar disponible para consulta de la CRC y las autoridades de inspección, vigilancia y control.

En todo caso, cuando los usuarios interpongan PQR que puedan tener relación con presuntos fraudes, los proveedores deberán adelantar todas las acciones necesarias para identificar las causas que originaron tal requerimiento y, de no ser fundadas, demostrar materialmente al peticionario, las razones por las cuales no procede lo solicitado.

Cuando se encuentre que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, cumpliendo con las condiciones de seguridad informadas al usuario por parte del proveedor según lo previsto en el numeral 11.10 del artículo 11 de la presente resolución, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.

PARÁGRAFO 1: En el evento que el proveedor de servicios de comunicaciones tenga conocimiento de un fraude que pueda configurar una conducta delictiva deberá ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes.

PARÁGRAFO 2: Los proveedores de servicios de comunicaciones de telefonía, con el propósito de mitigar la ocurrencia de fraudes por parte de terceros, deberán informar a sus usuarios sobre la necesidad de validar la utilización de tarjetas prepago que son requeridas como condición para recibir premios. Para tal efecto, dicha información deberá establecerse en la tarjeta prepago.

Con el mismo propósito, en cuanto a las transferencias de saldos, previamente a su aplicación, los proveedores deberán enviar al usuario un mensaje de texto, *SMS*, a efectos de que el usuario pueda confirmar la realización de dicha transferencia.

ARTÍCULO 37. SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL. Los proveedores de servicios de comunicaciones, sólo podrán activar los servicios de roaming internacional, previa solicitud del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado.

Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 13 de la presente resolución, los proveedores de telefonía móvil deberán informar en los contratos la existencia de valores adicionales por el uso de roaming internacional, si aplican.

Además, previa utilización de los servicios de roaming en el exterior, el proveedor deberá enviar al usuario un mensaje de texto, *SMS*, informando al usuario el costo adicional al consumo que se genere en cada comunicación por el hecho de acceder a la red internacional o el costo que se genere por el hecho de tener disponibles los servicios de comunicaciones en el exterior, aún cuando en este último caso no se efectuaran consumos.

ARTÍCULO 38. REVISIÓN DE LEGALIDAD. A petición de parte o de oficio, la CRC emitirá concepto de legalidad sobre los contratos entre proveedores de servicios de comunicaciones y sus respectivos usuarios, para lo cual confrontará cada cláusula de los contratos puestos a su consideración con la legislación y la regulación vigente.

CAPÍTULO III

TRÁMITE DE PQRs Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

ARTÍCULO 39. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que les presenten sus usuarios.

Los proveedores deben informar a los usuarios, en el texto del contrato, sobre su derecho a presentar PQR. Igualmente, deben informar que la presentación de las PQRs, no requiere de presentación personal ni de intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que presente una PQR.

Las PQRs de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones 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 40. TÉRMINO PARA RESPONDER PQR. Para responder las peticiones, las quejas y los recursos los proveedores 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 quince (15) días más para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.

Si el usuario, no es notificado de la respuesta a las PQR por parte de su proveedor, pasado el término antes señalado, se entenderá que la PQR ha sido resuelto en forma favorable al peticionario, es decir que ha operado el silencio administrativo positivo, salvo que el proveedor demuestre que el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, el proveedor, 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 de dicho silencio, y en caso de que éste 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.

ARTÍCULO 41. FORMA DE PRESENTACIÓN DE PQR. Cuando se presentan PQR en forma verbal, basta con informar al proveedor el nombre completo del peticionario o recurrente y el motivo de la PQR. El proveedor puede responder de la misma manera y debe entregar al peticionario o recurrente una constancia de la presentación de la PQR.

Las PQRs 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 usuario, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

En todo caso los usuarios deberán presentar sus PQRs en forma respetuosa, en consonancia con lo dispuesto en el principio previsto en el artículo 5° de la presente resolución.

PARÁGRAFO 1. Los proveedores deben entregar al usuario, por cualquier medio idóneo, constancia de la presentación de la PQR y un Código Único Numérico –CUN-, el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. En el caso de PQRs presentadas por escrito, se hará constar además, la fecha de radicación.

PARÁGRAFO 2. Los rangos de numeración de los códigos únicos numéricos, serán administrados y asignados a los proveedores por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con los términos que dicha Entidad establezca.

ARTÍCULO 42. PQR Y EL PAGO. Los proveedores de servicios de comunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de las PQRs.

La presentación de las PQRs 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 la factura pueda presentar la PQR.

Salvo los casos previstos en la Ley, los proveedores no podrán suspender el servicio si existen PQR pendientes de respuesta, siempre que éstas 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 43. RECEPCIÓN DE LAS PQRs. El proveedor en cuya red se origina la comunicación, debe recibir las PQRs de sus usuarios, por causa de su servicio o del servicio que preste otro proveedor al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos.

El proveedor que las recibe debe verificar, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, si la causal de la PQR compromete la red bajo su responsabilidad. Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, debe dar traslado de ésta, al proveedor que corresponde dentro de los tres (3) días hábiles 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 proveedor a quien le es trasladada la PQR considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a la falta de disponibilidad de los servicios del proveedor 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 proveedor que recibió la PQR, dé respuesta al usuario dentro del término oportuno, éste debe proceder en la forma indicada en el primer inciso del artículo 40 de la presente resolución.

ARTÍCULO 44. OFICINAS FÍSICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO. Los proveedores de servicios de comunicaciones 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 proveedores pueden suscribir acuerdos con otros proveedores de servicios de comunicaciones que puedan brindar dicha atención.

Sin perjuicio de lo anterior y con el fin de evitar el desplazamiento de los usuarios entre diferentes áreas geográficas, los proveedores 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 físicas de atención al usuario, a través de las cuales se presentan las PQRs, deben ser claramente identificables por parte de los usuarios, de manera que no se presente confusión en relación con las oficinas dispuestas para el pago o venta de servicios.

Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios, la existencia y localización de las oficinas físicas de atención al usuario, a través de los mecanismos mencionados en el numeral 11.10 del artículo 11 de la presente resolución.

ARTÍCULO. 45. OFICINAS VIRTUALES DE ATENCIÓN AL USUARIO. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben asegurar el acceso y uso de mecanismos electrónicos y tecnológicos para la presentación de PQRs. Para tal efecto, deben disponer de oficinas virtuales de atención al usuario que permitan la presentación de PQRs por parte de los usuarios, las cuales comprenderán las opciones tecnológicas de que trata el presente artículo, tales como la página web del proveedor y al menos una opción en una página de red social. Lo anterior, de conformidad con las siguientes reglas.

Los proveedores de servicios de comunicaciones deben 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 proveedores darán respuesta oportuna a las PQRs a través del correo electrónico a la dirección de notificación que haya sido suministrada al momento de la presentación de la PQR, por parte del usuario.

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 proveedor 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 contenida en la PQR. El proveedor deberá informar a los usuarios permanentemente a través de su página web sobre estas opciones y divulgar a través de medios masivos de comunicación el nombre de la red social escogida y su respectiva dirección.

Respecto de la constancia de presentación de la PQRs y el CUN de que trata el parágrafo 1° del artículo 41 de la presente resolución, deberán suministrarse a más tardar al día siguiente hábil al peticionario o recurrente a través del correo electrónico suministrado como dirección de notificación, sin perjuicio del término legal previsto para la atención y respuesta de las PQRs.

El proveedor debe garantizar los máximos niveles de seguridad en el tratamiento adecuado de los datos personales del peticionario o recurrente, 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, en las oficinas virtuales deberá advertirse en forma visible al peticionario o recurrente sobre la necesaria utilización del formato para la presentación de las PQRs, la información contenida en dicho formato no estará disponible al público para que el proveedor pueda garantizar la confidencialidad y privacidad.

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, en lo que al derecho del usuario al seguimiento en línea del estado de las PQRs se refiere.

Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios, la existencia y localización de las oficinas virtuales referidas, a través de los mecanismos mencionados en el numeral 11.10 del artículo 11 de la presente resolución.

ARTÍCULO 46. LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO. Los proveedores de comunicaciones deben poner a disposición permanente de los usuarios un número telefónico gratuito de atención.

En cada factura se debe informar el número telefónico que el usuario puede marcar para que el proveedor 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 ser la primera del menú.

La información suministrada a través de dicho mecanismo, hace responsable por lo allí manifestado al proveedor, el cual no podrá excusarse en el error de sus asesores que atienden la línea, y por tanto, se obliga frente al usuario respecto de la información que suministre.

Los proveedores deberán poner en conocimiento de los usuarios el número telefónico correspondiente a la línea gratuita de atención al usuario, a través de los mecanismos mencionados en el numeral 11.10 del artículo 11 de la presente resolución.

PARÁGRAFO. Los proveedores deben mantener disponible para consulta, en cualquier momento por parte de los usuarios, en su calidad de peticionarios o recurrentes, evidencias de las respuestas otorgadas a sus PQRs a través de la línea gratuita de atención al usuario, por un término de por lo menos seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato.

ARTÍCULO 47. RECURSOS. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1341 de 2009, los recursos o manifestaciones de inconformidad respecto de las decisiones de las PQRs por parte de los proveedores, en relación con la negativa a suscribir el contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, se regirán por las siguientes reglas:

47.1. Recurso de reposición. El recurso de reposición debe interponerse ante el mismo funcionario que haya decidido la petición o queja, radicándolo a través de los mecanismos obligatorios de atención a PQR previstos por la presente resolución, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión al usuario. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del proveedor, expresada por el usuario, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

47.2. Recurso de apelación. Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del usuario, el proveedor deberá informarle siempre en forma expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación, en virtud del cual, en caso que la respuesta del proveedor al recurso de reposición sea desfavorable total o parcialmente a sus solicitudes, la Superintendencia de Industria y Comercio decidirá de fondo, para tal fin el proveedor deberá expresarle al recurrente 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 Superintendencia de Industria y Comercio decida de fondo”,* teniendo en cuenta las siguientes reglas:

a) Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección del usuario, el proveedor entregará un formato en el que se incluirán casillas que le permitan escoger al usuario entre la interposición o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, debe ser anexado por el proveedor al escrito de reposición.

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

c) El proveedor cuenta con diez (10) días hábiles contados a partir de la expedición de la decisión que resuelve el recurso de reposición, para remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva el recurso de apelación.

ARTÍCULO 48. PQRs TRASLADADAS POR GOBIERNO NACIONAL. En todo caso, los proveedores 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 usuarios en su calidad de peticionarios o recurrentes a través del mismo medio utilizado por éstos, 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.

ARTÍCULO 49. CONTENIDO DE LAS DECISIONES. Sin perjuicio de lo previsto en la ley, las decisiones otorgadas por los proveedores de comunicaciones a las PQR formulados por los 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 proveedor para la verificación de dichos hechos, las razones jurídicas, técnicas o económicas en que se apoya la decisión, los recursos que proceden contra la misma y la forma y plazo para su interposición.

Adicionalmente, las decisiones respecto de las PQRs deberán ir acompañadas de los soportes que las fundamentaron, de manera que el peticionario o recurrente cuente con todos los elementos necesarios para poder presentar un recurso en forma sustentada.

PARÁGRAFO. Los proveedores garantizarán la idoneidad del personal vinculado a las oficinas físicas y virtuales, y líneas gratuitas de atención al usuario, desarrollando, para el efecto, actividades periódicas de capacitación y actualización sobre el presente régimen.

ARTÍCULO 50. FORMA DE PONER EN CONOCIMIENTO LAS DECISIONES DE LOS PROVEEDORES DE COMUNICACIONES. La notificación de las decisiones adoptadas por los proveedores dentro del trámite de una petición, queja o recurso, debe realizarse de conformidad con lo señalado en el Código Contencioso Administrativo. Los proveedores podrán establecer mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales, deberán 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 éste al momento de presentar la PQR o la que haya suministrado con posterioridad. En caso de haber sido formulada de manera verbal y el proveedor 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 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 proveedor, por parte del peticionario o recurrente, de conformidad con lo previsto en la Ley 1395 de 2010 o la norma que la modifique, complementa o sustituya.

ARTÍCULO 51. REGISTRO DE PQRs. Los proveedores de comunicaciones deben llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio, un registro debidamente actualizado de las peticiones, quejas y recursos presentadas por los usuarios, en el cual se identifique por lo menos: el nombre, identificación y los datos de ubicación del peticionario o recurrente, la fecha de presentación de la PQR, 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 52. DERECHO AL SEGUIMIENTO DE LAS PQRs. Los usuarios que hayan presentado PQRs, tienen derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, sobre el estado del trámite de las peticiones, quejas y recursos, utilizando para ello el código único numérico debidamente asignado e informado por los proveedores de comunicaciones al momento de su presentación, el cual deberá mantenerse durante toda la actuación administrativa, incluido el trámite del recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Para tal efecto, los proveedores 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.

Igualmente, los usuarios tendrán derecho a realizar consultas en línea a través del portal web de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de que éstos obtengan información respecto al estado del trámite de las peticiones, quejas y recursos que se adelanten ante aquélla.

ARTÍCULO 53. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán hacer públicas, a través de los mecanismos mencionados en el numeral 11.10 del artículo 11 de la presente resolución, las metas y las mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario, que se enuncian a continuación:

53.1. Los parámetros para disminuir los niveles de inconformidad de los usuarios, los cuales serán definidos por esta Comisión, dentro de los seis (6) meses siguientes a la expedición del presente acto administrativo.

53.2. Las quejas más frecuentes presentados por sus usuarios, de acuerdo con los términos y tipología que para tales efectos establezca la Superintendencia de Industria y Comercio.

53.3. Para la línea gratuita de atención al usuario de que trata el artículo 46 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 proveedor, y aquel momento en que comienza a ser atendido por éste. En todo caso, el tiempo máximo de espera mencionado, no podrá ser superior a sesenta (60) segundos.
- b) Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención de un representante del proveedor y colgaron antes de ser atendidos por éste.

53.4. Para las oficinas físicas de atención al usuario de que trata el artículo 44 de la presente resolución:

- a) Promedio de tiempo de espera (en minutos) desde el momento en que al usuario le es asignado un turno, hasta que es atendido por un representante del proveedor. En todo caso, el tiempo máximo de espera mencionado, no podrá ser superior a dieciocho (18) minutos.
- b) Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y desistieron antes de ser atendidos por un representante del proveedor.

PARÁGRAFO 1. La Superintendencia de Industria y Comercio impartirá las instrucciones que considere pertinentes, con el fin de que los proveedores de servicios de comunicaciones adopten las medidas necesarias para mejorar los procesos de atención al usuario, de conformidad con los hallazgos identificados por parte de dicha Entidad a partir del análisis de la información publicada con fundamento en el presente artículo. El incumplimiento de dichas instrucciones se considerará una violación al régimen de comunicaciones y acarreará las sanciones contempladas por la ley.

PARÁGRAFO 2. La información indicada en el presente artículo, 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.

CAPÍTULO IV FACTURACIÓN

ARTÍCULO 54. FACTURACIÓN. Todos los proveedores de servicios de comunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una comunicación, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, el período de facturación, la fecha de corte del período de facturación, la fecha de pago oportuno, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar.

Cuando la prestación de los servicios facturados esté sujeta a planes diferentes a los de tarifa plana o consumo ilimitado, se deben indicar además, las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan.

Así mismo, deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio civil que se cobra.

En las facturas de los proveedores que prestan los servicios de telefonía fija deben incluir además, los montos correspondientes a los subsidios aplicados a los usuarios.

PARÁGRAFO. Cuando el servicio contratado esté sujeto a un plan de tarifa plana o consumo ilimitado, no será necesario informar el valor de la unidad de consumo.

ARTÍCULO 55. INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA FACTURA. Además de la información antes mencionada, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deben incluir en la factura los mecanismos de atención al usuario (oficinas de atención al usuario más cercana a la dirección a la cual se envía la factura, las líneas gratuitas de atención al usuario, la dirección de página web del

proveedor y la dirección de la red social a través de la cual se pueden presentar las PORs). Esta información debe indicarse de manera diferenciada a la de los puntos de pago y venta de servicios.

En las facturas debe resaltarse, usando el mismo tamaño del carácter utilizado para informar el valor a pagar, una nota en la cual se indique que en caso de presentar una reclamación en relación con el monto facturado antes de la fecha de pago oportuno señalada en la factura, el usuario solamente deberá proceder al pago de las sumas que no sean objeto de reclamación. Los proveedores deben garantizar que el pago mencionado pueda efectuarse de manera ágil, a través de los puntos de pago dispuestos para el efecto o a través de mecanismos similares a los que se disponen para el pago de las facturas que no son objeto de reclamación, sin que ello implique costo alguno para el usuario.

Adicionalmente, se debe resaltar el nombre, la dirección, correo electrónico y el teléfono de la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control, información que en el caso de la prestación de servicios empaquetados, debe indicarse respecto de cada uno de los servicios incluidos en el paquete.

ARTÍCULO 56. FACTURACIÓN DETALLADA. Los proveedores de servicios de comunicaciones, 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 proveedores de servicios de telefonía fija 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 comunicaciones que utilicen el servicio de telefonía fija como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, las tarifas de los servicios de comunicaciones 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, a quienes les aplica el presente régimen, distintos a los señalados en el párrafo del artículo 1° de la presente resolución, los proveedores 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 comunicaciones contratado. Cuando el usuario autorice expresamente incluir su cobro en el texto de la factura del servicio público, el proveedor debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los 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 proveedores de comunicaciones deben detallar los consumos de cada uno de los servicios de comunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a las unidades consumidas.

PARÁGRAFO. 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.

ARTÍCULO 57. MECANISMOS DE ENTREGA DE LA FACTURA. Los proveedores deben ofrecer al usuario la alternativa de elegir el mecanismo a través del cual le entregarán la factura en las condiciones aquí señaladas, por medios impresos o electrónicos, siempre que cuente con la aceptación expresa y escrita del usuario. Cuando se utilice la factura electrónica, deberán observarse las normas vigentes sobre la materia.

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.

ARTÍCULO 58. OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA. Todo usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo, por lo tanto, los proveedores de comunicaciones tienen la obligación de entregarla oportunamente en la dirección física o electrónica suministrada por el usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos del proveedor, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

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

Los proveedores están obligados a expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquél 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 proveedor, originadas por los diferentes tipos de solicitudes que pueden realizar los usuarios, caso en el cual el proveedor contará con un período de facturación adicional para facturar dichos consumos.

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

ARTÍCULO 59. PAGO OPORTUNO. Los usuarios están obligados a efectuar el pago oportuno de la factura, es decir, dentro del plazo señalado por el proveedor en la misma.

Si el usuario no recibe la factura conserva su obligación de pagar, para lo cual, podrá solicitar un duplicado que será suministrado por el proveedor 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 proveedores deben implementar mecanismos tecnológicos que faciliten el pago de la factura en línea, para lo cual los proveedores deberán disponer en su página web de una opción a través de la cual los usuarios puedan efectuar sus pagos de las facturas 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 medios tecnológicos u otros similares.

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

En los casos en que el proveedor no haya efectuado la facturación, enviado la factura con suficiente antelación, entregado el duplicado al usuario por causas imputables al proveedor, o suministrado la información a que hace referencia el inciso anterior, deberá proceder a fijar el plazo respectivo para que el 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 60. NO ABONO OPORTUNO DEL PAGO. Cuando habiéndose efectuado correctamente el pago oportuno de la factura, los proveedores de comunicaciones 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 33 de la presente resolución.

ARTÍCULO 61. INDEPENDENCIA DE COBROS. El proveedor que factura servicios prestados por uno o más proveedores interconectados a su red, debe exigir el pago total de la factura. El usuario, puede solicitar al proveedor 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 62. CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS. 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, entre otros, los siguientes: conferencia entre tres, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto, en consonancia con lo dispuesto en la definición establecida en el artículo 1.2 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 63. IMPROCEDENCIA DEL COBRO. Los proveedores no podrán cobrar servicios no prestados, tarifas ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones de los contratos. Adicionalmente, cuando a causa de la ocurrencia de desastres naturales, hechos terroristas, hurto de infraestructura no imputable al usuario o cualquier otro evento de fuerza mayor o caso fortuito, no sea posible la prestación del servicio, los proveedores no pueden efectuar cobro alguno al usuario correspondiente al tiempo en que haya permanecido la interrupción del servicio.

CAPÍTULO V SUSPENSIÓN

ARTÍCULO 64. SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Antes de la suspensión del servicio el 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 ésta sea causal para la terminación unilateral del contrato por parte del proveedor, 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 proveedor en favor del usuario, el valor por reconexión, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.

Los proveedores de servicios de comunicaciones 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 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 comunicaciones.

ARTÍCULO 65. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO. El usuario que suscribió el contrato o usuarios autorizados pueden solicitar a los proveedores la suspensión temporal del servicio.

Cuando la solicitud sea aceptada por el proveedor, 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 proveedor procederá a la suspensión del servicio, salvo que el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado haya señalado en la misma una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual el proveedor deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión.

En caso de que el servicio se encuentre sujeto 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 usuario, los proveedores no podrán efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, salvo el costo por la reconexión del mismo, valor que deberá ser informado al solicitante al momento de la formulación de la solicitud.

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

CAPÍTULO VI TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

ARTÍCULO 66. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.10 del artículo 11 de la presente resolución, sin que éste último pueda oponerse por motivo alguno, solicitarle explicaciones de su decisión, ni exigir documentos innecesarios.

El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, cuando el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado haya presentado dicha solicitud con una anticipación de diez (10) días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación, en el evento en que se presente con una anticipación menor la solicitud de terminación, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente.

El proveedor debe informar al usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado sobre el derecho a que una vez terminado el contrato, en el evento en que éste haya cambiado de proveedor, el derecho a conservar el número, de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 79 de la presente resolución.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor 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 proveedor de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos.

En los demás casos donde no medie solicitud del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, el proveedor 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 1. Los proveedores de comunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de interrupción del servicio y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato.

PARÁGRAFO 2. Los contratos mantendrán y reconocerán el derecho del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado 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.

PARÁGRAFO 3. Los plazos previstos en el presente artículo no serán aplicables al proceso de portación de números y en este caso se dará aplicación a lo previsto en la Resolución CRC 2355 de 2010 o aquella disposición que la sustituya, modifique o complemente, salvo en caso de los procesos de portación en los que se esté afectando un empaquetamiento de servicios, lo cual se regirá por las reglas previstas en el artículo 32 de la presente resolución.

ARTÍCULO 67. CANCELACIÓN DE SERVICIOS. Cuando el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado 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 previstos en el numeral 11.10 del artículo 11 de la presente resolución. El proveedor 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 proveedores de comunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de cancelación de servicios suplementarios o adicionales al servicio de comunicaciones

contratado y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a la terminación del contrato.

CAPÍTULO VII PRESTACIÓN DE SERVICIOS BAJO LA MODALIDAD DE PREPAGO

ARTÍCULO 68. NÚMERO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS. Los proveedores de comunicaciones que ofrezcan servicios con tarjetas prepago deben ofrecer un número gratuito de información a los usuarios, equivalente a la línea gratuita de atención al usuario de que trata el artículo 46 de la presente resolución, el cual debe suministrarse de manera 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 efectos de presentar cualquier PQR, cuyo trámite en todo caso se regirá por las normas en materia de PQRs previstas por la presente resolución.

ARTÍCULO 69. INFORMACIÓN DE LAS TARJETAS PREPAGO. Sin perjuicio de lo indicado en el artículo anterior, los proveedores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago deben:

69.1 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.

69.2. 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 70. INFORMACIÓN DURANTE EL USO DE LA TARJETA. Al momento de hacer uso de la tarjeta prepago el proveedor debe informar al usuario, mediante un mensaje, el saldo en dinero disponible y la vigencia de la tarjeta. Esta información debe suministrarse mediante el número de atención gratuito al usuario y, en todo caso en forma automática.

En el caso de la telefonía móvil, el proveedor deberá enviar automáticamente un mensaje corto, *SMS*, con el saldo en dinero disponible y la vigencia de la tarjeta, al mismo equipo terminal móvil desde el cual se origina la llamada. Así mismo, los proveedores deben informar el tiempo disponible de la tarjeta una vez efectuada la marcación del número de destino.

ARTÍCULO 71. RECEPCIÓN EN MODALIDAD DE PREPAGO. Los usuarios de servicios de comunicaciones bajo la modalidad de prepago, tienen derecho a recibir comunicaciones y a conservar su número de abonado. Luego de dos meses en que el usuario no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago y no tenga saldos vigentes a su favor en estas últimas, el proveedor podrá disponer del número, sin perjuicio de que el usuario deba cumplir con las demás condiciones previamente pactadas, siempre que medie previo aviso al usuario mediante cualquier medio, por lo menos con quince (15) días hábiles 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 usuario.

ARTÍCULO 72. VIGENCIA DE LAS TARJETAS PREPAGO. Los proveedores 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 proveedor, pero el proveedor deberá respetarlo aún cuando sobrepase la fecha de expiración.

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

ARTÍCULO 73. TRANSFERENCIA DE SALDOS. Los proveedores deben transferir los saldos no consumidos por el usuario a una nueva tarjeta prepago que adquiera éste a través de mecanismos impresos, tecnológicos o electrónicos, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario.

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

Adicionalmente, los proveedores 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, lo anterior, previa solicitud de parte del usuario.

PARÁGRAFO. La transferencia de saldos de tarjetas prepago no consumidos entre diferentes proveedores por parte de un usuario bajo la modalidad de prepago, no será obligatoria en el evento en que se produzca la portación de su número, en los términos de lo establecido en la Resolución CRC 2355 de 2010.

ARTÍCULO 74. DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Sin perjuicio del derecho a perseguir el cumplimiento de las obligaciones previamente pactadas, cuando medie solicitud del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, los proveedores de servicios de comunicaciones 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 proveedores informarán a los usuarios 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 75 de la presente resolución.

ARTÍCULO 75. REGISTRO DE USUARIOS QUE SUSCRIBIERON EL CONTRATO. Los proveedores de servicios de comunicaciones 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 usuario que suscribió el contrato y usuario autorizado, en caso de existir este último, su documento de identidad y el número de la línea. Dicho registro debe estar disponible para consulta de las autoridades públicas que lo requieran.

TÍTULO II DISPOSICIONES ESPECIALES

CAPÍTULO I SERVICIOS DE TELEFONÍA

ARTÍCULO 76. TASACIÓN DE LLAMADAS. Para todos los servicios de telefonía en los cuales se cobre por cada llamada, sólo se podrá empezar a tasar a partir del momento en que la llamada sea completada. Se entiende por llamada completada aquella que alcanza el número deseado y recibe señal de contestación de llamada. Lo anterior aplica tanto para llamadas en modalidad de prepago como de pospago.

ARTÍCULO 77. CORREO DE VOZ. Los proveedores que presten servicios de correo de voz, deben informar al usuario que origina la llamada, que la misma está siendo atendida por un sistema de correo de voz e indicar el momento a partir del cual se inicia el cobro, para que aquél pueda decidir sobre el uso o no del sistema, antes que se inicie la tasación de la llamada. La duración de dicho mensaje no puede ser inferior a cinco (5) segundos. Así mismo, la duración de las instrucciones de operación del buzón, no puede exceder de diez (10) segundos.

ARTÍCULO 78. ACCESO A LOS SERVICIOS DE URGENCIA Y/O EMERGENCIA. Los proveedores de comunicaciones que presten servicios de telefonía, deben permitir de modo gratuito a sus usuarios la realización de llamadas dirigidas a los números con estructura 1XY de que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, en todo momento, aún cuando el usuario haya incurrido en causal de suspensión del servicio y hasta la terminación del contrato.

Los servicios de urgencia y/o emergencia de que trata el presente artículo son los siguientes: atención de desastres, policía, bomberos, número único de emergencias, ambulancia, tránsito departamental, tránsito municipal, cruz roja, defensa civil, asistencia de emergencias –fuerzas militares-, fuerzas militares -antisequestro, antiterrorismo, antiextorsión-, CAI –Policía Nacional- y Policía Nacional -antisequestro, antiterrorismo, antiextorsión-.

ARTÍCULO 79. DERECHO A CONSERVAR EL NÚMERO. Los usuarios de servicios de comunicaciones, tienen derecho a conservar el número de abonado que les ha sido asignado por el proveedor, durante la vigencia del contrato, el cual sólo puede cambiarse a solicitud del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración, o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio.

Cuando el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado solicite el cambio de número, podrá solicitar al proveedor, que cuando se efectúe una marcación al número anterior, se informe mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado. Este servicio se prestará por el término convenido y a un costo más utilidad razonable que haya sido previamente informado al usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado y aceptado por éste.

Cuando el cambio de número de abonado obedezca a razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio, el proveedor deberá informar mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado, durante un período de tres (3) meses, sin cargo adicional para el usuario.

Con excepción de los casos en los que el usuario solicita portar su número en las condiciones definidas en la regulación de la CRC vigente, cuando el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado cambie de proveedor de comunicaciones, podrá solicitar al proveedor con el cual ha terminado el contrato, que informe mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número asignado. Este servicio se prestará por el término convenido, a un costo más utilidad razonable que haya sido previamente informado al usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, y previamente aceptado por éste. Los proveedores de comunicaciones deben informar este derecho al usuario al momento de terminación del contrato.

PARÁGRAFO: El derecho de los usuarios a la conservación del número de abonado que les ha sido asignado por el proveedor, durante la vigencia del contrato, no implica la obligación de ofrecer portabilidad numérica.

ARTÍCULO 80. LIBRE ELECCIÓN DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA. Los usuarios de servicios de telefonía fija tienen derecho a acceder a cualquiera de los proveedores de servicios de larga distancia, y los usuarios móviles tienen derecho a acceder a cualquiera de los proveedores de larga distancia internacional en condiciones iguales, a través de los sistemas de multiacceso y prescripción previstos por la regulación para el efecto.

En la operación de teléfonos públicos y de tarjetas de prepago no es obligatorio para los proveedores ofrecer a usuarios las facilidades de multiacceso y prescripción.

ARTÍCULO 81. BLOQUEO PARA SERVICIOS DE TARIFA CON PRIMA. Los proveedores de telefonía deben bloquear el acceso a los números de servicios que cobran tarifa con prima, sin costo adicional alguno, cuando medie solicitud del usuario.

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

ARTÍCULO 82. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CÓDIGO SECRETO. Los proveedores que presten los servicios de telefonía fija o móvil deben suministrar a sus usuarios, sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto, con el fin de prevenir la generación de llamadas no consentidas por el usuario, que generen algún cobro diferente al servicio local. Para tal efecto, dichos proveedores deben incluir en las tarifas, los costos involucrados en la prestación de este servicio, en las fórmulas que para el cálculo de sus tarifas tengan establecidas.

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

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

ARTÍCULO 83. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben ofrecer el servicio suplementario de identificación de llamadas a sus usuarios, así como una lista de terminales disponibles en el mercado que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio.

En la oferta del servicio de identificación de llamadas, bien sea cuando éste se encuentre incluido dentro de los planes o cuando el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado lo solicite, el proveedor deberá informar al usuario la tarifa de prestación de este servicio, antes de la prestación del mismo.

En el caso en que el proveedor cobre por la prestación del servicio de identificación de llamadas, deberá informar al usuario sobre la tarifa de dichos servicios, antes de iniciar su prestación y en cualquier momento que el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado lo solicite.

ARTÍCULO 84. OBLIGATORIEDAD DE PRESTAR EL SERVICIO DE NÚMERO PRIVADO. Los proveedores servicios de comunicaciones deben ofrecer a sus usuarios el servicio de número privado, es decir, de no envío del número de abonado que origina la llamada, especialmente a aquéllos que hayan solicitado no aparecer en el directorio telefónico.

Al momento de la oferta del servicio de número privado o no envío del número de abonado que origina la llamada, y cuando el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado así lo solicite, el proveedor debe informar al usuario la tarifa de prestación de este servicio.

ARTÍCULO 85. OBLIGACIÓN DE ENVIAR NÚMERO NACIONAL SIGNIFICATIVO. Los proveedores servicios de comunicaciones, 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 usuario solicita el servicio de número privado o de no envío del número de abonado que origina la llamada, el proveedor deberá:

85.1. Asignar un segundo número al usuario de este servicio, el cual deberá ser enviado como sustituto del número real del usuario, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el proveedor pueda reconocer qué usuario originó dicha llamada; ó

85.2. Asignar un número para todos los usuarios de este servicio y llevar un registro detallado y ordenado por número de origen y de destino de las llamadas que correspondan a cada usuario del servicio de número privado o 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 proveedor pueda reconocer qué usuario originó dicha llamada.

ARTÍCULO 86. IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS EN PREPAGO. Quienes ofrezcan servicios de comunicaciones 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 proveedores que terminan la llamada.

ARTÍCULO 87. NÚMERO ÚNICO NACIONAL DE EMERGENCIAS. Se adopta como número único nacional de emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite, siempre y cuando cumpla con las condiciones establecidas en la presente resolución y lo previsto en el Decreto 25 de 2002 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen.

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

ARTÍCULO 88. CARACTERÍSTICAS DEL CAE. Los CAE deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

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

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

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

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

Por tal motivo, los proveedores de servicios de telefonía fija y móvil deberán brindar una oferta comercial de terminales con las características descritas en el literal b) a las personas con discapacidad auditiva o del habla que así lo soliciten, permitiendo de esta manera su acceso a los CAE.

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

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

b) Los proveedores de servicios de telefonía móvil, con respecto a la ubicación de los usuarios que realizan las llamadas por medio de sus redes, deberán entregar la ubicación geográfica de las estaciones bases –BTS- y el código único de cada BTS, de acuerdo al área de cobertura del servicio del CAE.

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

- i) En formato de dirección geográfica o nomenclatura vial cumpliendo con los estándares definidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC; o
- ii) En formato de coordenadas de localización (Latitud, Longitud) cumpliendo con el estándar internacional WGS84.

El código único de cada BTS de los proveedores de servicios de telefonía móvil se entregará exclusivamente con el fin de que cada vez que un usuario marque el número de emergencia, se pueda identificar el área geográfica de cobertura de la BTS desde la cual se genera la llamada de emergencia.

La información de ubicación de las estaciones bases (BTS) y el código único de cada BTS deberá ser actualizada cada seis meses. La información entregada por parte de

los proveedores móviles únicamente podrá ser utilizada para los fines previstos en el presente artículo y por ningún motivo se podrá entregar a terceros para propósitos diferentes.

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

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

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

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

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

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

b) Con base en la información descrita en el literal anterior, los proveedores deberán informar al usuario, sobre el uso indebido de la línea de atención de emergencias y proceder a la terminación del contrato de prestación de servicios ante el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9.4 de la presente resolución. Contra esta decisión los usuarios podrán ejercer el derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los proveedores conforme lo dispuesto en el Título I, Capítulo III de la presente resolución.

ARTÍCULO 89. ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA. Los proveedores de servicios de comunicaciones que presten servicios de comunicaciones de voz y/o mensajes de texto, deben ofrecer a sus usuarios, desde cualquier terminal habilitado, incluyendo los teléfonos públicos y los teléfonos comunitarios, el acceso a los números de emergencia señalados en el artículo 87 de la presente resolución, de igual forma están obligados a:

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

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

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

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

ARTÍCULO 90. OFRECIMIENTO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO. Los proveedores de telefonía fija están obligados a ofrecer la información de directorio a los usuarios a través de líneas de atención gratuita. De manera opcional, pueden ofrecerla a través de otros medios idóneos como medio magnético, disco compacto, Internet o cualquier otro. Corresponde al usuario exclusivamente, escoger entre las alternativas ofrecidas por el proveedor.

Cuando el medio escogido por el usuario sea alguno de los medios alternativos, los proveedores deberán entregar una copia del mismo, en forma gratuita, por cada número telefónico, salvo que expresamente manifieste que no la requiere.

ARTÍCULO 91. INFORMACIÓN DE DIRECTORIO TELEFÓNICO. Los usuarios de servicios de telefonía fija tienen derecho a recibir información de directorio telefónico, a través de la cual puedan consultar el nombre del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado, dirección y número telefónico, así como a que sus datos figuren en la misma de manera gratuita.

Para el efecto, los proveedores de telefonía fija deberán actualizar dicha información al menos una vez al año, incluyendo en forma destacada los números de urgencia y/o emergencias, y la información sobre todos los números 1XY de que trata el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997, números de información, números para atención de reclamaciones, prefijos de acceso a los proveedores de larga distancia, indicativos urbanos e internacionales y números telefónicos para presentar reclamaciones respecto de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, energía eléctrica y distribución de gas combustible.

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

Para los efectos de la construcción o actualización del directorio telefónico, el proveedor debe excluir de la información de directorio telefónico, los datos del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado que no autorice expresamente su inclusión, sin que se genere ningún cargo para éste.

La autorización del usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado de que trata el presente artículo, deberá conservarse por un tiempo de al menos seis (6) meses con posterioridad a la terminación del contrato.

CAPÍTULO II SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

ARTÍCULO 92. EQUIPOS TERMINALES. Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de comunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los usuarios, quienes deben utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria. Ningún proveedor de servicios de comunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por el proveedor o por un tercero.

Adicionalmente, los proveedores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados y habilitados para funcionar en su red. Cuando la homologación no sea obligatoria, los proveedores deben hacer públicos, los requisitos técnicos que un equipo terminal debe cumplir para conectarse a su red de manera tal que se le garantice al usuario la libertad de elegir y adquirir el terminal de su elección.

Los mecanismos técnicos intencionales que restrinjan en el tiempo la utilización del terminal en redes distintas a la del proveedor, sólo podrán mantenerse durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima pactada. Dichas condiciones deben quedar de manera expresa en las cláusulas contractuales, así como las consecuencias derivadas de su aceptación. Una vez finalizado el término de permanencia mínima el proveedor está obligado a desbloquear el equipo del usuario, o a suministrarle la clave para tal fin, de manera gratuita y previa solicitud de aquél formulada por cualquier medio.

PARÁGRAFO. En el evento en que el usuario solicite la portación de su número, el proveedor donante debe desbloquear el equipo terminal, inclusive si se encuentra dentro del período de permanencia mínimo.

ARTÍCULO 93. INFORMACIÓN PREVENTIVA SOBRE TERMINALES MÓVILES. Toda persona que venda o distribuya terminales móviles, debe incluir dentro de la información impresa que se entrega al usuario, en hoja separada de color que resalte y con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, la siguiente información:

“La siguiente información se entrega de conformidad con lo establecido en el Régimen de protección de los derechos de los usuarios , expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Recomendaciones de uso:

- 1. Utilice siempre que pueda dispositivos manos libres.*
- 2. Evite utilizar el equipo mientras conduce un vehículo automotor.*
- 3. En caso que el teléfono sea utilizado por niños, ancianos, mujeres embarazadas y población inmunocomprometida, consulte a su médico y el manual del equipo.*
- 4. Si usted utiliza algún dispositivo electrónico de uso médico, asegúrese que el mismo esté protegido contra las ondas de radiofrecuencia externas.*
- 5. Apague su teléfono en lugares tales como: hospitales, centros de salud, aviones, estaciones de suministro de combustible, en presencia de gases explosivos y lugares donde se realizan explosiones.*
- 6. Evite que terceros hagan uso de su teléfono para prevenir la implantación de dispositivos como programas espías (spyware) o identificadores ocultos, que atentan contra la seguridad de la información contenida en el mismo.*
- 7. Utilice eficientemente los cargadores, baterías y demás elementos necesarios para el buen funcionamiento de su equipo, de manera que se minimice el impacto al medio ambiente el uso.*
- 8. Haga uso de los procedimientos diseñados por la compañía para la recolección y disposición final de los equipos obsoletos y en desuso.*

Si desea mayor información visite la página web de la CRC: <http://www.comusuarios.gov.co>”.

ARTÍCULO 94. MANEJO DE EQUIPOS TERMINALES. Toda persona que comercialice equipos terminales, debe suministrar al momento de la venta, por cualquier medio, información sobre

dichos equipos, las características y las restricciones de éstos en relación con las facilidades y las opciones de activación y uso en las diferentes redes de telecomunicaciones.

Toda solicitud presentada por un usuario para que se haga efectiva la garantía, respecto de un equipo terminal suministrado por el proveedor a cualquier título, debe tramitarse en sede de empresa, para lo cual se tendrán en cuenta las normas que rigen la materia, en especial, el Decreto Ley 3466 de 1982.

Los usuarios deben abstenerse de alterar los equipos terminales que posean. Sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, la alteración del equipo podrá ser considerada por el proveedor como incumplimiento del contrato.

ARTÍCULO 95. REPOSICIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan equipos terminales, deben tener una oferta suficiente e inmediata de éstos a disposición de los usuarios para venta o reposición de equipos terminales.

Al momento de la venta de equipos terminales, los proveedores deben entregar a los usuarios información por escrito sobre las condiciones comerciales, técnicas y económicas en que opera la reposición de los mismos, las cuales serán inmodificables unilateralmente, a menos que dichas modificaciones sean favorables al usuario.

No se considera reposición de equipos terminales, en los términos señalados en el presente artículo, la compra de equipos que se realice al momento de la suscripción del contrato o la que pueda efectuarse por un determinado usuario que decide comprarlos durante la ejecución del contrato.

PARÁGRAFO. Los proveedores no pueden condicionar la venta o la reposición de equipos terminales a la adquisición de seguros. Sin perjuicio de lo anterior, cuando los proveedores ofrezcan directa o indirectamente dichos seguros y el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado manifieste expresamente su aceptación, los proveedores informarán por escrito al beneficiario el sitio y forma en que pueden consultar el contrato o póliza correspondiente.

ARTÍCULO 96. ACTIVACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. Los proveedores de que presten los servicios de telefonía móvil, no pueden prestar los servicios a su cargo a través de la activación de equipos terminales que hayan sido reportados como extraviados, hurtados o desactivados por fraude.

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

Las bases de datos deben ser actualizadas y compartidas diariamente entre todos los proveedores de telefonía móvil, así como publicadas a través de la página web del proveedor.

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

ARTÍCULO 97. ÁREA DE CUBRIMIENTO. Los proveedores de servicios de telefonía móvil deben hacer públicas las áreas geográficas en donde exista cubrimiento de los servicios a su cargo, mediante el uso de mapas interactivos, a través de su página web e informarlas al usuario antes de la suscripción del contrato de prestación de servicios. En el evento en que el servicio no se preste en las áreas de cubrimiento informadas por el proveedor, dicho incumplimiento faculta al usuario para solicitar la terminación del contrato o la compensación por la indisponibilidad del servicio.

CAPÍTULO III SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

ARTÍCULO 98. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET. Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 11 y 13 de la presente resolución y, en las demás disposiciones aplicables, los proveedores de comunicaciones que ofrezcan servicios de acceso a Internet, a través de redes fijas o móviles, deben incluir en el contrato las condiciones que rigen dicha prestación, para lo cual deberán cumplir las siguientes reglas:

98.1. El contrato debe incluir al menos la siguiente información:

- a) Oferta comercial con las condiciones de los planes ofrecidos.
- b) Las definiciones aplicables al servicio ofrecido, de acuerdo con lo definido en la regulación, haciendo referencia expresa a la condición de banda ancha, cuando aplique.
- c) La velocidad efectiva a ser garantizada por el ISP.
- d) Informar a sus usuarios sobre las tarifas de acceso conmutado a Internet.

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

98.2. Los planes de acceso a Internet que sean publicitados bajo la categoría de ilimitados, no podrán tener algún tipo de restricción, salvo aquella asociada a la tecnología empleada. El usuario no deberá experimentar limitaciones y/o cambios en la capacidad de la conexión impuestas por el proveedor del servicio en virtud del uso que se dé a la misma.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de las condiciones ofrecidas en los planes publicitados bajo la categoría de ilimitados, dará lugar a la terminación del contrato o a la compensación por la indisponibilidad del servicio a favor del usuario, en los términos establecidos en el artículo 33 de la presente resolución.

ARTÍCULO 99. VELOCIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET. Los usuarios de servicios de Internet, tienen derecho a acceder a mecanismos que les permitan verificar el cumplimiento de las condiciones de velocidad ofrecidas al momento de la suscripción del contrato.

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

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

ARTÍCULO 100. BLOQUEO DE CONTENIDOS. Los proveedores de comunicaciones que presten servicios de acceso a Internet, deben atender las solicitudes que formule el usuario que suscribió el contrato o usuario autorizado respecto al bloqueo del acceso a sitios web específicos que no puedan ser bloqueados directamente por el usuario. No obstante, los proveedores no podrán limitar el acceso a contenidos de terceros proveedores, salvo que se trate de contenidos que son catalogados como ilícitos.

ARTÍCULO 101. MENSAJES ELECTRÓNICOS NO SOLICITADOS. Los proveedores de servicios de comunicaciones que administren cuentas de correo electrónico, deben establecer mecanismos que minimicen el tráfico de mensajes de correo electrónico no solicitados comúnmente conocidos como *SPAM* (por su sigla en inglés).

CAPÍTULO IV MENSAJES DE TEXTO (*SMS*) y MENSAJES MULTIMEDIA (*MMS*)

ARTÍCULO 102. DERECHO AL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE MENSAJES. Los usuarios de los servicios de comunicaciones 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 proveedores que ofrezcan *SMS* a sus usuarios deberán interconectarse y cursar este tipo de tráfico.

ARTÍCULO 103. INFORMACIÓN SOBRE LOS MENSAJES. Los proveedores de servicios de comunicaciones 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 del contrato de prestación del servicio y de los mecanismos mencionados en el numeral 11.10 del artículo 11 de la presente resolución.

En el evento en que los *SMS*, y/o los *MMS*, no se encuentren incluidos en el plan ofrecido por el proveedor servicios 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 proveedor según lo establecido en el inciso anterior.

ARTÍCULO 104. SUSCRIPCIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS MENSAJES DE TEXTO. Cuando se ofrezca a los usuarios la posibilidad de solicitar la suscripción de servicios a través de mensajes de texto, *SMS*, se debe permitir que la desactivación de tales servicios se pueda realizar de manera gratuita utilizando igualmente un mensaje de texto, *SMS*.

Adicionalmente, los proveedores de deben garantizar, que el usuario:

- a) Se encuentre debidamente informado de la tarifa del mensaje de suscripción y de la tarifa del servicio al que se suscribe.
- b) Conozca y pueda acceder con facilidad a las condiciones de prestación del servicio suscrito y el procedimiento para solicitar su desactivación.

c) Conozca el nombre del responsable de la prestación del servicio al que se suscribe.

ARTÍCULO 105. FACTURACIÓN DE MENSAJES. 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 veinticuatro (24) horas, período dentro del cual el proveedor de la red de destino deberá reintentar el envío del mismo.

Los proveedores de servicios de comunicaciones 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 usuario 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 104, los proveedores de servicios de comunicaciones 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 proveedor 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 106. ENVÍO DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS) Y/O MENSAJES MULTIMEDIA (MMS) CON FINES COMERCIALES Y/O PUBLICITARIOS.

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:

106.1. Los proveedores servicios de comunicaciones 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, 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 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 que el usuario solicite el envío de mensajes cortos de texto, *SMS*, y/o mensajes multimedia, *MMS*, de contenidos para adultos o pornográficos, el proveedor deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

106.2. 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 proveedores de redes y servicios 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 proveedores deberán proceder de forma inmediata.

106.3. 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 proveedores 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:

106.3.1. La información que suministren los usuarios únicamente podrá ser utilizada para los fines previstos en la presente resolución.

106.3.2. El número del usuario inscrito aparecerá en el registro al día hábil siguiente de aquél en que se efectúe su inscripción.

106.3.3. Los proveedores 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.

106.3.4. Los proveedores contarán con cinco (5) días hábiles, desde de la fecha de inscripción del usuario, para abstenerse de enviar mensajes con fines comerciales y/o publicitarios a los usuarios inscritos en el RNE.

106.3.5. 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.

106.3.6. Los proveedores 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 proveedores de telefonía móvil. Esta información deberá estar también disponible en la página web del proveedor y a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.

106.4. 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 proveedores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el proveedor siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y éste no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

106.5. 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 1. Los mensajes cortos de texto, *SMS*, y/o mensajes multimedia, *MMS*, con fines comerciales y/o publicitarios, así como aquéllos a los que hace referencia el numeral 4° 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 parágrafo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.

PARÁGRAFO 2. Todos los proveedores servicios de comunicaciones 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 3. Los proveedores de servicios de comunicaciones 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.

ARTÍCULO 107. MENSAJES DE TEXTO ENVIADOS DESDE INTERNET. Los cargos por la transmisión de mensajes de texto, *SMS*, desde Internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, esto es, para el usuario de la línea móvil, a menos que el proveedor del servicio establezca una modalidad de cobro diferente. Sin embargo, en razón a que aquél no tiene control directo sobre su utilización, será necesaria su aceptación previa, para lo cual se entiende aceptado el envío de *SMS* cuando habiéndose efectuado por parte del proveedor de telefonía móvil la correspondiente consulta, por cualquier medio, el usuario haya manifestado, también por cualquier medio, su aceptación.

TÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 108. REPORTE DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para el cumplimiento de sus funciones, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus usuarios, así como la información que les sea requerida sobre las peticiones, quejas o recursos atendidos.

ARTÍCULO 109. PROHIBICIÓN DE LIMITACIÓN A LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. En ningún evento y bajo ninguna circunstancia, los proveedores de comunicaciones, pueden limitar la aplicación y/o cumplimiento de las disposiciones previstas en la presente resolución a las políticas internas del proveedor. Dichas políticas no serán oponibles a los usuarios, cuando los mismos ejerzan ante los proveedores los derechos aquí consagrados.

ARTÍCULO 110. OBLIGACIÓN DE DIVULGACIÓN DEL PRESENTE RÉGIMEN. Los proveedores de servicios de comunicaciones, una vez promulgado el presente régimen, deberán asegurar la divulgación del mismo por parte de sus usuarios.

Para tal efecto, los proveedores deberán informar de manera destacada en su página web sobre entrada en vigencia del presente régimen de protección de los derechos de los usuarios y generar una opción para que los usuarios puedan conocerlo.

Adicionalmente, los proveedores deberán utilizar material impreso, esto es, volantes para su respectiva distribución en las oficinas físicas de atención al usuario y puntos de pago y de venta de servicios del proveedor. Dichos volantes, deberán además ser entregados con la factura de cada usuario, por el mismo medio que haya sido elegido por el usuario de acuerdo con el artículo 57 previsto en la presente resolución.

El volante referido deberá ser de fácil lectura y con letra no inferior a cinco (5) milímetros. Así mismo deberá contener la siguiente leyenda: *“Señor usuario le informo que a partir de xx de xxx del 2010, Los usuarios de servicios de comunicaciones cuentan con nuevo régimen de protección de sus derechos el cual se encuentra contenido en la Resolución CRC XXX, expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, norma que le invitamos a conocer ingresando a través de nuestra página web: XXXXX (página web del proveedor), o a consultarla en medio físico en nuestras oficinas físicas de atención al usuario”.*

Por su parte, los proveedores deberán difundir mensajes pedagógicos a través de pantallas de circuito de cerrado, de las cuales deberán disponer en cada una de sus oficinas físicas de atención al usuario.

La obligación de difusión de que trata el presente artículo deberá realizarse de manera continua al menos durante los seis (6) meses siguientes a la mencionada promulgación.

ARTÍCULO 111. SANCIONES. El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de comunicaciones y acarreará las sanciones contempladas por la ley.

ARTÍCULO 112. ANEXOS: Hacen parte integral del presente régimen los siguientes anexos: **Anexo I**, denominado METODOLOGÍA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS y, **Anexo II**, denominado FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQRs A TRAVÉS DE LAS OFICINAS VIRTUALES.

ARTÍCULO 113. VIGENCIA y DEROGATORIAS. La presente resolución rige una vez cumplido un mes con posterioridad a su publicación en Diario Oficial, y deroga todas aquellas normas expedidas con anterioridad que le sean contrarias, en especial, la Resolución CRT 1732 de 2007 incluidas todas sus modificaciones y todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CDG/GVI/SMUP/APV

ANEXO I

METODOLOGÍA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA COMPENSACIÓN POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Determinación del Derecho a la Compensación

Los proveedores de servicios de comunicaciones que reciban PQRs relacionadas con la falta de disponibilidad de los servicios, automáticamente deberán reconocer y hacer efectiva la compensación por la falta de disponibilidad de los servicios, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 33 de la presente resolución. Para lo cual, deberán observar las siguientes reglas:

1. El proveedor deberá constatar que la falta de disponibilidad del servicio que manifiesta el usuario en su PQR, ha excedido o no el nivel de disponibilidad, de acuerdo con los siguientes criterios:

1.1 Para los servicios de comunicaciones:

- Desconexión del servicio sin justa causa por parte del proveedor, superior a siete (7) horas dentro de un mismo periodo de facturación.
- Interrupción del servicio por fallas técnicas por causa del proveedor, superior a siete (7) horas dentro de un mismo periodo de facturación.
- Bloqueo sin justa causa de la posibilidad de realizar llamadas, por un tiempo superior a siete (7) horas dentro de un mismo periodo de facturación.
- Incumplimiento de los niveles de calidad contratados, por un tiempo superior a siete (7) horas dentro de un mismo periodo de facturación.

1.2 Para los servicios de telefonía móvil:

- Falta de disponibilidad del servicio con ocasión de fallas presentadas en el equipo terminal que haya sido suministrado por el proveedor, y que no le permitan al usuario hacer uso del servicio por un periodo superior a siete (7) horas dentro de un mismo periodo de facturación. La compensación se reconocerá sin perjuicio de las condiciones de garantía pactadas y sólo sobre aquellos equipos terminales sobre los cuales haya lugar al reconocimiento de la garantía por parte del proveedor.

2. Con el cabal cumplimiento de los términos y condiciones por los cuales se rige el trámite de PQRs previstos por la presente resolución, una vez el proveedor constata que la falta de disponibilidad del servicio que manifiesta el usuario en su PQR, ha excedido el nivel de disponibilidad, de acuerdo con los criterios señalados en el numeral 1 del presente anexo, el proveedor deberá proceder de manera automática a la compensación por falta de disponibilidad del servicio, teniendo en cuenta para ello las siguientes reglas:

- a) Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan con minutos incluidos o de consumo ilimitado, la compensación debe efectuarse automáticamente, a través del descuento del doble del dinero, que resulte de dividir el valor del servicio en el período de facturación por el número de horas de dicho período, multiplicado por el número de horas en que el servicio no estuvo disponible. El descuento mencionado se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación a la decisión favorable frente a la solicitud de

compensación presentada por el usuario, y para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula, así:

$$\text{Compensación} = 2 \left[\left(\frac{VP}{NTHP} \right) \times HND \right]$$

Donde:

- VP* = Valor del plan en el período de facturación dentro del cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio
- HND* = Número de horas no disponibles
- NTHP* = Número total de horas del periodo facturado

- b)** Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan que no incluye unidades de consumo, la compensación debe efectuarse automáticamente, a través del descuento del doble del dinero, que resulte de dividir el valor promedio del servicio de los últimos tres (3) periodos de facturación por el número de horas de un periodo de facturación multiplicado por el número de horas que no estuvo disponible el servicio, para lo cual el proveedor deberá utilizar la fórmula citada en el literal a) del presente numeral, pero deberá reemplazar la variable *VP* por la variable *VFP*, la cual será calculada por el proveedor de la siguiente manera:

$$VFP = \frac{\sum_{i=1}^3 VF_i}{3}$$

Donde:

- VFP* = Valor promedio de facturación del servicio de los últimos tres (3) periodos de facturación previos al periodo dentro del cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio.
- VF_i* = Valor Facturación en el periodo
- i* = Subíndice que define el periodo de facturación previo al periodo de facturación dentro del cual ocurrió la interrupción del servicio. Sólo puede tomar los valores 1, 2, y 3.

- c)** Cuando la prestación del servicio afectado esté sujeta a un plan bajo la modalidad de prepago, la compensación debe efectuarse automáticamente, a través de la acreditación del doble de la capacidad de comunicación equivalente al promedio mensual del total de capacidades de comunicación adquiridas por el usuario en los tres (3) meses previos a la momento en que ocurrió la falta de disponibilidad del servicio, para lo cual el proveedor deberá utilizar la fórmula citada en el literal a) del presente numeral, donde la variable *NTHP* corresponde a 720 horas y la variable *VP* deberá ser remplazada por la variable *VPC*, la cual se calculará teniendo en cuenta la siguiente fórmula, así:

Donde:

$$VPC = \frac{VC}{3}$$

Donde:

VPC = Valor promedio mensual de las capacidades de comunicación adquiridas en los tres (3) meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio

VC = Valor total de las capacidades de comunicación adquiridas en los tres (3) meses previos a la fecha en la cual ocurrió la falta de disponibilidad del servicio.

ANEXO II

ANEXO II. FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE PQR A TRAVÉS DE OFICINAS VIRTUALES

Para efectos de recibir y tramitar las PQRs de sus usuarios, los proveedores a través de las oficinas virtuales, deben cargar tanto en la página web como en la red social de su elección, el siguiente formato para su diligenciamiento en línea por parte de los usuarios peticionarios o recurrentes, en concordancia con la información mínima dispuesta en el artículo 43 de la presente resolución:

El proveedor deberá mantener disponible para consulta del usuario, en el mismo enlace del formato, las definiciones de peticiones, quejas, recursos y PQRs, previstas en la presente resolución.

Nombre empresa a la que va dirigida la petición*	Campo pre-diligenciado por el proveedor.
Petición / Queja / Recurso*	Lista de selección con las siguientes alternativas: <ul style="list-style-type: none"> • Petición • Queja • Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio
Nombre del peticionario o recurrente*	
Apellidos del peticionario o recurrente*	
Tipo documento de identidad*	Lista de selección con las siguientes alternativas: <ul style="list-style-type: none"> • Cédula de Ciudadanía • Cédula de Extranjería • NIT • Pasaporte
No. Documento de identidad*	
Dirección de notificación del peticionario o recurrente* (Correo electrónico obligatorio) Opcional número de teléfono de contacto del peticionario o recurrente	
Objeto de la petición, solicitud o recurso*	

Hechos en que se fundamenta la petición, solicitud o recurso*	
Documentos anexos (pruebas que desee aportar el peticionario o recurrente)	

* Campos obligatorios de diligenciamiento.