



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

# PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL NUEVO RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL USUARIO –RPU–

Coordinación de Atención al Cliente

Agosto de 2012



Libertad y Orden

Comisión de Regulación de Comunicaciones – República de Colombia

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PETICIONES, QUEJAS O RECURSOS –PQRs-</b> .....	6
1.1. ¿Qué tengo que hacer para solicitar algo a mi proveedor, quejarme o presentar un recurso por algún asunto relacionado con el servicio que contraté? .....	6
1.2. ¿Cómo hago para verificar el trámite que se le está dando a mi petición, queja o recurso –PQR-? .....	7
1.3. ¿Cuánto tiempo tiene el proveedor para responder mi petición, queja o recurso –PQR-, y qué pasa si no me responde nada en dicho tiempo? .....	7
1.4. ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la respuesta del proveedor? .....	7
1.5. ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con el valor de la factura? .....	8
1.6. ¿Ante quién puedo quejarme si contraté un paquete de servicios?.....	9
1.7. ¿Cómo puedo probar la respuesta que recibí si presenté una PQR a través de la línea gratuita de atención? .....	9
1.8. ¿A través de qué mecanismo recibiré la respuesta a mis PQRs presentadas a través de la página Web o página de red social del proveedor? .....	10
<b>2. CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA</b> .....	11
2.1. ¿Por qué para poder contratar un servicio tengo que estar amarrado al proveedor por el tiempo que éste me obliga? .....	11
2.2. ¿En que casos el proveedor puede obligarme a mantener vigente el contrato durante un tiempo determinado? .....	12
2.3. ¿Cuánto tiempo dura la permanencia mínima de un contrato? .....	12
2.4. ¿Cómo puedo saber cuánto me vale terminar el contrato antes de que se cumpla el período de permanencia mínima? .....	13
<b>3. CAMBIO DE PLAN</b> .....	13
3.1. ¿Puedo cambiar mi plan en cualquier momento de manera gratuita? .....	13
3.2. ¿El proveedor me puede cambiar de plan sin avisarme? .....	14
<b>4. TERMINACIÓN</b> .....	15
4.1. ¿Puedo solicitar al proveedor la terminación de mi contrato en cualquier momento? .....	15
4.2. ¿Qué debo hacer si quiero terminar el contrato? .....	15
4.3. ¿Qué pasa si el proveedor no quiere interrumpir el servicio o terminar el contrato cuando yo ya he decidido terminar el contrato? .....	16
4.4. ¿La empresa puede terminar mi contrato de forma unilateral? .....	16

**4.5. ¿Los plazos anteriores aplican en los casos en que quiera conservar mi número a la terminación del contrato? ..... 17**

**5. MODALIDAD PREPAGO y TRANSFERENCIA SALDOS ..... 18**

**5.1. ¿Qué puedo hacer para no perder los minutos de mi tarjeta prepago? ..... 18**

**5.2. ¿Qué pasa si no adquiero tarjetas prepago o no uso el servicio? ..... 20**

**5.3. ¿Qué debo hacer si no quiero tener más mi línea prepago? ..... 20**

**6. COMPENSACIÓN ..... 20**

**6.1. ¿Qué puedo hacer cuando mi servicio no está disponible o el proveedor lo interrumpe injustificadamente? ..... 20**

**6.2. ¿Todas las falta de disponibilidad de los servicios dan lugar a la terminación del contrato a la compensación? ..... 21**

**6.3. ¿Qué pasa si el proveedor no responde de fondo mi solicitud? ..... 22**

**7. INFORMACIÓN ..... 22**

**7.1. ¿El proveedor está obligado a orientarme en relación con el servicio que contraté? ..... 22**

**7.2. ¿Qué tipo de información me enviará el proveedor y a través de qué medio? .... 23**

**8. FACTURACIÓN Y PAGO ..... 25**

**8.1. ¿Cuándo y cómo me debe llegar la factura? ..... 25**

**8.2. ¿Qué servicios puede cobrarme el proveedor en la factura? ..... 26**

**8.3. ¿Qué información debe aparecer en la factura? ..... 27**

**8.4. ¿Cuándo tengo un combo o paquete de servicios, cómo me debe llegar la factura? ..... 28**

**8.5. ¿Qué pasa si no me llega la factura? ..... 28**

**8.6. Pagué mi factura oportunamente pero el proveedor me suspendió el servicio, ¿Qué puedo hacer? ..... 28**

**9. TERMINALES ..... 29**

**9.1. ¿Puede un proveedor negarse a activarme un terminal que haya sido adquirido a otro proveedor? ..... 29**

**9.2. ¿Se puede negar un proveedor a desbloquear un equipo terminal suministrado inicialmente para ser utilizado en su red? ..... 30**

**9.3. ¿Qué consagra la regulación en relación a la reposición de equipos terminales? ..... 30**

**9.4. ¿La venta o la reposición de equipos terminales puede condicionarse a la adquisición de otros productos como por ejemplo a la adquisición de seguros? ..... 31**

<b>10. BANDA ANCHA ANCHA .....</b>	<b>33</b>
<b>10.1. ¿Qué se entiende por "Banda Ancha"?</b> .....	<b>33</b>
<b>10.2. Tengo contratado un plan pero veo que el proveedor me proporciona una velocidad inferior, la razón para esta 'anomalía' resultó ser que al venderme el producto, no se me informó que existía algo llamado re-uso, y que por ende, prácticamente nunca obtendría la velocidad que compré. ¿Qué puedo hacer?</b> .....	<b>34</b>
<b>10.3. ¿Cómo puedo verificar la velocidad que el ISP me está brindando?</b> .....	<b>35</b>
<b>11. MENSAJES CORTOS DE TEXTO –SMS- Y MENSAJES MULTIMEDIA –MMS- .....</b>	<b>35</b>
<b>11.1. Si estoy recibiendo mensajes cortos de texto –SMS- y mensajes multimedia -MMS- con fines comerciales y/o publicitarios que nunca he solicitado ni me interesa recibir, ¿Qué puedo hacer?</b> .....	<b>35</b>
<b>11.2. Solicité un servicio a través de un mensaje corto de texto –SMS- ¿Qué puedo hacer si deseo desactivarlo?</b> .....	<b>36</b>
<b>11.3. Si en mi factura me cobran los mensajes cortos de texto –SMS- que me han sido enviados desde Internet, ¿Qué puedo hacer al respecto?</b> .....	<b>37</b>
<b>12. TARIFAS .....</b>	<b>37</b>
<b>12.1. ¿Cuál es la restricción del precio de COMCEL?</b> .....	<b>37</b>
<b>12.2. ¿Los proveedores pueden fijar libremente los precios de los servicios a los usuarios?</b> .....	<b>38</b>
<b>12.3. ¿Cuál es valor de una llamada desde un teléfono fijo a un móvil (celular o PCS)?</b> 38	
<b>13. PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>39</b>
<b>13.1. Si tengo un equipo celular en desuso, ¿Qué puedo hacer con él?</b> .....	<b>39</b>
<b>13.2. ¿A través de qué mecanismos el proveedor de servicios de telefonía fija me puede entregar la información de directorio telefónico?</b> .....	<b>39</b>
<b>13.3. ¿Qué información puedo solicitar a través del servicio de directorio telefónico?</b> .....	<b>40</b>
<b>13.4. ¿Qué debo hacer si deseo que mis datos sean excluidos del directorio telefónico?</b> .....	<b>40</b>
<b>14. SOLIDARIDAD .....</b>	<b>40</b>
<b>14.1. ¿Qué es la solidaridad?</b> .....	<b>40</b>
<b>14.2. ¿Opera la solidaridad por mandato de la ley a los servicios de telecomunicaciones?</b> .....	<b>41</b>
<b>15. MECANISMOS DE CONTROL DE CONSUMO .....</b>	<b>41</b>

<b>15.1. ¿El usuario tiene derecho a consultar la información sobre los consumos realizados? ¿Bajo que condiciones? .....</b>	<b>42</b>
<b>15.2. ¿Si las consultas exceden el límite máximo diario mencionado, los proveedores podrán efectuar el cobro de dichas consultas? .....</b>	<b>42</b>
<b>16. SERVICIO ROAMING Y TARIFAS.....</b>	<b>43</b>
<b>16.1. ¿Cómo se pueden activar los servicios de roaming internacional? ¿Puede activar dichos servicios el proveedor de forma unilateral? .....</b>	<b>43</b>
<b>16.2. ¿Cuáles son las tarifas aplicables al servicio de roaming internacional?.....</b>	<b>43</b>



# QUEJAS Y RECLAMOS

## 1. PETICIONES, QUEJAS O RECURSOS –PQRs-

### 1.1. ¿Qué tengo que hacer para solicitar algo a mi proveedor, quejarme o presentar un recurso por algún asunto relacionado con el servicio que contraté?

Usted puede presentar cualquier petición, queja o recurso –PQR- ante el proveedor que le presta los servicios. Puede hacerlo de manera escrita o verbal, utilizando para ello el mecanismo de atención al usuario de su elección, es decir, a través de las oficinas físicas de atención que aparecen en la factura, llamando a la línea gratuita de atención, o a través de la página Web o la red social del proveedor. Estas dos últimas opciones, también se conocen como oficinas virtuales.

Adicionalmente, si usted tiene un contrato con un proveedor de servicios de telefonía móvil, en caso que quiera presentar una queja tiene derecho, además, a enviarle a su proveedor sin costo alguno un mensaje corto de texto con la palabra “QUEJA” al código que su proveedor disponga para recibir avisos de quejas, código que podrá consultar a través de cualquier mecanismo de atención al usuario. Dicho mensaje de ninguna manera se entenderá como queja, sino simplemente como el deseo de un usuario de presentar una queja ante su proveedor, para lo cual el proveedor desde el momento en que recibe el mensaje cuenta con un día hábil para comunicarse con el usuario y recibir la queja y atenderla.

Es importante que al momento de presentar su PQR informe claramente el nombre del proveedor al que se dirige, su nombre, número de identificación y dirección de notificación y los hechos en que se fundamenta su solicitud. En caso que desee presentar su PQR a través de la página Web del proveedor o la página de red social de la misma, debe utilizar el formato dispuesto por el proveedor para tal fin, el cual, una vez diligenciado por el usuario, será conservado por el proveedor en forma oculta; de manera tal que, su información personal y confidencial sea protegida con los máximos niveles de seguridad por parte de su proveedor.

## **1.2. ¿Cómo hago para verificar el trámite que se le está dando a mi petición, queja o recurso –PQR-?**

Bajo el nuevo Régimen de Protección al Usuario –RPU-, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, una vez usted ha presentado su PQR, tiene derecho a consultar en línea el estado actualizado de su trámite, así como la información precisa sobre la fecha de presentación de la PQR, la fecha máxima de respuesta de la misma y la dirección de notificación suministrada por usted, utilizando para ello el Código Único Numérico –CUN- que es debidamente asignado por su proveedor al momento de presentación de su PQR. Además, usted tiene derecho a encontrar dicho estado del trámite en forma actualizada no sólo en la página Web del proveedor sino en la página de la Superintendencia de Industria y Comercio. El CUN será el mismo desde que usted presenta la PQR hasta que culmina el trámite con la SIC, cuando haya llegado el expediente para estudio de dicha Entidad en caso que usted haya decidido presentar el recurso de apelación.

Los proveedores deben permitir la consulta mencionada, al menos a través de su página Web y de su línea gratuita de atención.

## **1.3. ¿Cuánto tiempo tiene el proveedor para responder mi petición, queja o recurso –PQR-, y qué pasa si no me responde nada en dicho tiempo?**

A partir del día siguiente a la fecha de radicación de su PQR, el proveedor cuenta con 15 días hábiles para darle respuesta, este término podrá ampliarse hasta por 15 días hábiles más, cuando sea necesaria la práctica de pruebas, lo cual debe ser previamente informado a usted por parte de su proveedor. Si llegada dicha fecha, usted no recibe la respuesta, aplica automáticamente el reconocimiento del silencio administrativo positivo, es decir, que se entiende que el proveedor accedió favorablemente a lo que usted había solicitado y si el proveedor no lo hace, usted puede acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio para solicitar la investigación de su proveedor y sanción respectiva, si hubiera lugar, por incumplir con la norma.

## **1.4. ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la respuesta del proveedor?**

La respuesta a su petición o queja entregada por el proveedor debe contener como mínimo, el resumen de los hechos manifestados en la petición o queja, 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 y los recursos que el usuario puede presentar contra la misma, indicando la forma y plazo para su presentación. Igualmente, deben ir acompañadas de los soportes que fundamentaron la decisión.

Así, si usted no está conforme con lo decidido, tiene 5 días hábiles a partir de que tuvo conocimiento de la respuesta del proveedor para comunicarle su inconformidad con dicha decisión, indicando sus razones (esto significa que usted ha presentado un recurso de reposición), con el fin que el proveedor revise nuevamente dicha decisión. Recuerde que este trámite también lo puede hacer por escrito o de manera verbal.

En el momento en que usted presenta su inconformidad, el funcionario del proveedor que lo atiende, de acuerdo con las palabras textuales que se han incorporado en el nuevo RPU, debe explicarle que tiene derecho a presentar, en forma simultánea a su recurso de reposición, el recurso subsidiario de apelación para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea resuelto de manera desfavorable a lo solicitado por usted, dicha decisión sea revisada por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, autoridad de inspección, vigilancia y control y sea dicha Entidad la que decida de fondo su caso. Una vez usted ha sido informado sobre este derecho, el funcionario deberá dejar constancia de su elección de presentar recurso de apelación.

El proveedor debe dar respuesta a dicha inconformidad o recurso de reposición, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación y proceder a notificarle lo decidido. Así mismo, si usted ha optado por el recurso de apelación, el proveedor cuenta con 5 días hábiles para enviar el expediente a la SIC, en forma digital o física, para que lo resuelva y tome la decisión final, Entidad que cuenta con 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de recibir el expediente para resolver de fondo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009.

### **1.5. ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con el valor de la factura?**

Si usted recibe la factura y no está de acuerdo con el valor a pagar, debe presentar ante el proveedor una reclamación (petición o queja) para que éste revise si el valor cobrado se ajusta al consumo efectuado por usted, siguiendo el procedimiento descrito anteriormente.



En todo caso, usted debe presentar dicha reclamación antes de que venza el plazo de pago oportuno, es decir, la fecha de pago informada en la factura y al tiempo, debe pagar las sumas que no sean objeto de reclamo, conforme a las instrucciones que le indique su proveedor. Tenga en cuenta que, en este caso, el proveedor no puede exigirle el pago total de la factura como requisito para recibir y atender su reclamación. Si usted no puede presentar la reclamación antes de la fecha de pago oportuno de la factura, debe pagar el monto total de la factura, y posteriormente, durante los 6 meses siguientes a la fecha de vencimiento del pago oportuno puede presentar la reclamación.

### **1.6. ¿Ante quién puedo quejarme si contraté un paquete de servicios?**

Bajo el nuevo RPU independientemente de que en la prestación de los servicios de comunicaciones empaquetados (telefonía e Internet) contratados estén vinculados varios proveedores, si usted desea presentar una PQR asociada a alguno de los servicios o presentar una reclamación por el valor de la factura, debe hacerlo directamente ante el proveedor que en el contrato aparece como vocero de los demás proveedores.

Lo anterior significa que ante el usuario sólo existirá un único proveedor que reciba las PQRs y sea el encargado de responderlas o de remitirlas al proveedor que debe resolverlas de fondo, sin que por ello pueda excederse el término de respuesta de 15 días contados a partir del momento en el que el usuario presentó la PQR.

Cuando usted haya decidido presentar el recurso de apelación, el proveedor cuenta con 5 días hábiles contados a partir del día que el usuario conoce la decisión que resuelve el recurso de reposición, para enviar el expediente completo a la (s) autoridad (es) competente (s) para conocer el recurso de apelación, es decir, si la petición o queja está relacionada con un servicio de telefonía fija, telefonía móvil (como es el caso de los servicios de telefonía móvil celular, PCS o Trunking) o servicios de Internet, debe enviarlo a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC.

### **1.7. ¿Cómo puedo probar la respuesta que recibí si presenté una PQR a través de la línea gratuita de atención?**

El Nuevo RPU es claro en señalar que la prueba de la atención brindada a través de la línea gratuita de atención será por medio de grabaciones, las cuales deberán generar los proveedores en todo

caso y, sin excepción, en todas las llamadas en que el proveedor brinda atención al usuario, así mismo los proveedores deberán conservar dichas grabaciones para consulta de los usuarios que las requieran por un tiempo de 6 meses contados a partir de la fecha de notificación de la decisión definitiva de la PQR.

**1.8. ¿A través de qué mecanismo recibiré la respuesta a mis PQRs presentadas a través de la página Web o página de red social del proveedor?**

Por tratarse de oficinas virtuales, las respuestas a las PQRs presentadas por usted a través de la página Web o de la página de red social que disponga el proveedor, deberán darse a través del correo electrónico que usted informó, como dirección de notificación, al diligenciar el formato para la presentación de la PQR.

**1.9. Estoy cansado (a) de las filas interminables en las oficinas de atención a los usuarios, y si llamo por la línea telefónica de atención tampoco me atienden la llamada rápido, ¿Qué derechos sobre la calidad en la atención que me brinda el proveedor?**

Bajo la regulación actual, los proveedores están obligados a atender al 80% de los usuarios, en un tiempo no superior a 15 minutos a través de las oficinas físicas de atención al usuario, mientras que a través de la línea de atención gratuita el proveedor no puede tardar más de 20 segundos para atender la llamada, en este último caso es claro que el tiempo se cuenta desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que comienza a ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la línea. Lo cual debe ser publicados a través de todos los canales de atención, y será controlado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Lo anterior significa, que usted tiene derecho a ser atendido dentro de los tiempos mencionados.

Igualmente, los proveedores tienen la obligación de efectuar procesos de mejora continua en la calidad de la atención a sus usuarios que brindan a través de la página web, de la red social, de las oficinas físicas y de la línea gratuita de atención, y publicar el resultado de la medición de los indicadores de calidad relativos a los tiempos de espera en la atención al usuario, las quejas más

frecuentes atendidas por cada mes, conforme a los términos en este último caso que determine la Superintendencia de Industria y Comercio.



## PERMANENCIA MÍNIMA

### 2. CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

#### 2.1. ¿Por qué para poder contratar un servicio tengo que estar amarrado al proveedor por el tiempo que éste me obliga?

Para dar respuesta a esta pregunta, es necesario saber que el único que puede elegir entre contratar la prestación de servicios de comunicaciones con o sin cláusula de permanencia mínima es el usuario. Así mismo, el único que puede elegir el equipo o bienes requeridos por éste para el uso de los servicios contratados, los servicios, los planes y el proveedor de su gusto, es el usuario.

De esta forma, el proveedor de servicios de comunicaciones siempre que ofrezca la prestación de tales servicios debe ofrecer ambas modalidades de contrato, esto es, con permanencia y sin ella, independientemente del equipo terminal y/o de los servicios elegidos por el usuario, de manera que este último pueda comparar las condiciones y tarifas de cada modalidad y decidir libremente según sus necesidades y bolsillo.

Así, ningún proveedor puede obligar al usuario a contratar el servicio bajo la modalidad de contrato con cláusula de permanencia mínima. Por el contrario, cuando los proveedores ofrecen al usuario contratos sujetos a permanencia mínima, en todo caso, están obligados a ofrecer el mismo servicio o plan a través de un contrato que no obligue al usuario a permanecer un tiempo determinado, es decir, el usuario tiene derecho a elegir si quiere permanecer atado al proveedor por un tiempo o no y, adicionalmente, puede cambiarse de plan o dar por terminado el contrato, cuando así lo desee, previo cumplimiento de los requisitos que exige la regulación para ello.

Sumado a lo anterior, vale la pena mencionar que la razón de ser de las cláusulas que permiten que un usuario deba permanecer por un tiempo determinado con los proveedores, se encuentra en que el proveedor le financia o subsidia un equipo (celular, blackberry, módem, computador, etc), el cargo por conexión o, cuando el plan contratado incluye tarifas especiales, es decir, más baratas que las tarifas normales y en las cuales el usuario puede evidenciar el descuento sustancial o ahorro, de manera que el usuario se beneficia para poder adquirir bien sea un equipo o un plan al cual no podría acceder si no fuera por el subsidio o financiación que le ofrece el proveedor.

## **2.2. ¿En qué casos el proveedor puede obligarme a mantener vigente el contrato durante un tiempo determinado?**

Cuando usted ha aceptado que el proveedor le financie o subsidie un equipo (celular, blackberry, módem, computador, etc); el cargo por conexión o, cuando el plan contratado incluye tarifas especiales, es decir, más baratas que las tarifas normales. Estas cláusulas benefician a los usuarios que no cuentan con el dinero suficiente para comprar los equipos de su gusto o que quieren más cantidad de minutos a un menor costo, así como también les generan mayor estabilidad en el tiempo respecto de las condiciones de promociones escogidas en determinado momento.

## **2.3. ¿Cuánto tiempo dura la permanencia mínima de un contrato?**

El tiempo de permanencia es establecido por cada proveedor, pero por regla general no puede ser mayor de un año. Por ejemplo en el caso en que el tiempo de permanencia es de un año, han pasado los 12 meses y el contrato se renueva, la permanencia mínima ya no es exigible, es decir que usted no está obligado a permanecer con el proveedor por más tiempo y puede cambiarse de proveedor o de plan en cualquier momento, sin pago alguno asociado a la cláusula de permanencia mínima.

Sin embargo, el RPU permite unas excepciones en los siguientes casos: (i) Las partes sólo podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima, cuando el proveedor financie o subsidie un nuevo equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado; (ii) Las partes pueden acordar la inclusión de cláusulas de permanencia mínima que en ningún caso podrán ser superiores a 36 meses, cuando se trate del financiamiento o subsidio para los equipos terminales que se requieran para la prestación del servicio de Internet, en este caso el proveedor deberá ofrecer alternativas al usuario con la información de precios respectiva, para contratar

dichos servicios con periodos de permanencia mínima de 12 y de 24 meses, caso en el cual el usuario será el único que pueda elegir el plan que se ajuste a sus necesidades, es decir, podrá elegir si desea contratar sin cláusula de permanencia, o con cláusula de permanencia mínima de 12, de 24 o de 36 meses.

#### **2.4. ¿Cómo puedo saber cuánto me vale terminar el contrato antes de que se cumpla el período de permanencia mínima?**

La cláusula de permanencia mínima debe pactarse en un documento separado al contrato, con una letra de 5 milímetros y con color diferente a la utilizada en el contrato, para que el usuario tenga claridad del compromiso que está asumiendo con el proveedor.

En este documento el proveedor debe indicar expresamente la suma subsidiada o financiada que corresponda al cargo por conexión, equipo terminal o equipo necesario para la prestación de los servicios o descuento sustancial que hace especial y significativa la tarifa ofrecida, así como también debe señalar la forma en que operarán los pagos por cada mes que haga falta, en caso que el usuario quiera terminar el contrato antes del periodo de permanencia mínima. Deben aparecer también las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato, existiendo una cláusula de permanencia mínima no se constituyen en multa o sanción.

Tenga en cuenta que estos pagos no pueden ser mayores al saldo de la financiación o subsidio del cargo por conexión o equipos, o al descuento por tarifas especiales.



### **3. CAMBIO DE PLAN**

#### **3.1. ¿Puedo cambiar mi plan en cualquier momento de manera gratuita?**

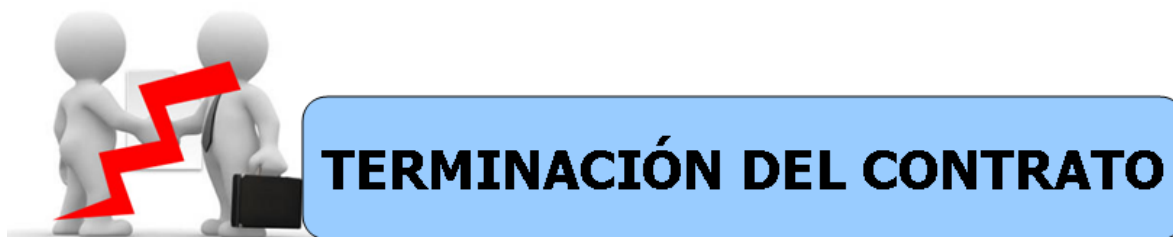
Usted como usuario puede cambiarse de plan en cualquier momento, pero debe tener en cuenta que si usted contrató el servicio aceptando una cláusula de permanencia mínima porque su plan incluye tarifas especiales o subsidio o financiación de equipos o de cargo por conexión, el cambio de plan antes de que venza la permanencia estará sujeto al pago de las sumas que le haya informado el proveedor al momento del establecimiento de la cláusula de permanencia mínima.

Adicionalmente, si su contrato estaba sujeto a cláusula mínima de permanencia y ya ha vencido el plazo de la misma, usted puede cambiar de plan a cualquiera de los ofrecidos por el proveedor, siempre que la oferta del plan de su interés esté vigente, sin que el proveedor pueda cobrar ningún cargo por el cambio de plan.

### 3.2. ¿El proveedor me puede cambiar de plan sin avisarme?

En ningún caso el proveedor puede cambiarle el plan que usted eligió o ubicarlo en un plan que usted no haya aceptado. Es importante que usted lea con detenimiento todas las comunicaciones que el proveedor le envíe o escuche con atención las ofertas que el proveedor le pueda ofrecer a través de la línea gratuita de atención, pues en ocasiones, los proveedores le ofrecen al usuario un servicio adicional al que ya recibe, ofreciendo además un mes de demostración gratuita, sin poder imponer una cláusula de permanencia mínima en estos casos, en donde también deberá indicarle que si usted no rechaza el nuevo plan o servicio dentro de los 30 días siguientes al recibo de dicha comunicación, el proveedor entenderá que usted ha aceptado y por tanto, efectuará el cambio de plan y usted quedará obligado a pagarlo.

Tenga en cuenta que esta conducta está autorizada por la regulación y en caso que usted no rechace el servicio adicional ofrecido, se entiende que usted ha aceptado tácitamente la contratación del servicio adicional que le han ofrecido (previa demostración gratuita, aviso de la misma y efectos ante su silencio).



## **4. TERMINACIÓN Y SUSPENSIÓN**

### **4.1. ¿Puedo solicitar al proveedor la terminación de mi contrato en cualquier momento?**

Todos los usuarios tienen derecho a terminar el contrato en cualquier momento, pero el usuario conserva la obligación de pagar las sumas que deba al proveedor y las demás obligaciones que se hayan pactado en el contrato. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento pero el usuario debe pagar las sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima y que en todo caso han sido señaladas allí, en caso de terminación anticipada del contrato, es decir, antes de que se cumpla el período mínimo de permanencia.

### **4.2. ¿Qué debo hacer si quiero terminar el contrato?**

Si es su interés terminar el contrato, siendo el usuario que celebró el contrato debe avisar a su proveedor sobre su decisión con una anticipación de 10 días calendario a la fecha de vencimiento del período de facturación y pagar las sumas de los consumos efectuados y, si hay lugar, las sumas por terminar anticipadamente el contrato cuando exista un período de permanencia mínima. Usted puede informar al proveedor sobre esta decisión de manera verbal o escrita, a través de cualquier de los mecanismos de atención al usuario, esto es, oficinas físicas de atención, línea gratuita de atención al usuario, página web o red social del proveedor.

Si usted avisa con la anticipación antes mencionada, el proveedor está en la obligación de interrumpir la prestación del servicio y de terminar el contrato a partir del periodo de facturación siguiente a aquél en que usted lo solicitó, es decir, después de los 10 días calendario contados desde su solicitud.

Tenga en cuenta que si usted avisa su decisión de terminar el contrato con una anticipación menor a los 10 días, el proveedor le continuará prestando el servicio y le facturará el total del siguiente periodo y sólo interrumpirá el servicio después de finalizado dicho periodo de facturación. En este caso, usted estará obligado a pagar el monto total de la factura. Así las cosas, a manera de ejemplo, si un usuario cuya fecha de vencimiento de período de facturación es los días 13 de cada

mes, por ejemplo, del 14 de octubre al 13 de noviembre, debe avisar al proveedor a más tardar el día 3 de noviembre, por cualquier medio (escrito o verbal), que desea terminar el contrato.

En dicho caso, el proveedor tendrá que interrumpir la prestación de los servicios a partir del 14 de noviembre, pero el usuario debe pagar las sumas que deba. En cambio, si el usuario avisa al proveedor el día 4 de noviembre, por ejemplo, la empresa debe interrumpir el servicio a partir del 14 de diciembre y el usuario debe pagar los períodos de facturación del 13 de octubre al 13 de noviembre y del 13 de noviembre al 13 de diciembre, pues en ese caso la solicitud fue puesta en conocimiento del proveedor con menos de 10 días de anticipación a la fecha de vencimiento del periodo de facturación.

#### **4.3. ¿Qué pasa si el proveedor no quiere interrumpir el servicio o terminar el contrato cuando yo ya he decidido terminar el contrato?**

En ningún caso el proveedor puede oponerse a la decisión del usuario de querer terminar su contrato, ni exigirle explicación alguna, ni solicitarle documentos innecesarios, es decir, el proveedor debe tramitar la solicitud del usuario para terminar el contrato, procediendo además con la interrupción de la prestación de los servicios, percatándose que quien solicita la terminación del contrato sea el usuario que celebró el contrato. Así las cosas, cuando usted sea el usuario que celebró el contrato y le avise al proveedor sobre su decisión con 10 días de anticipación a la fecha de vencimiento del periodo de facturación, si dicho proveedor no le interrumpe la prestación del servicio el día que debía hacerlo, usted no estará obligado a pagar los consumos que haya realizado desde la fecha en que el proveedor tenía la obligación de interrumpir el servicio.

En este caso, usted debe hacer exigible su derecho a terminar el contrato a través del procedimiento de PQR, probando que le asiste la razón, solicitando al mismo proveedor la evidencia de que efectuó correctamente la solicitud, es decir, si usted hizo la solicitud a través de la línea gratuita de atención, puede exigir al proveedor la grabación de la llamada del día en que fue solicitada la interrupción del servicio. Lo mismo ocurrirá en caso de que la solicitud se haya efectuado por escrito o verbalmente en las oficinas físicas de atención al usuario, o por medios electrónicos a través de la página Web y de la red social.

#### **4.4. ¿La empresa puede terminar mi contrato de forma unilateral?**



Solamente cuando usted incumpla sus obligaciones o incurra en alguna de las causales de terminación que se encuentran en el contrato de prestación del servicio, el proveedor puede terminar el contrato y usted estará obligado a pagar las sumas que adeude y las que se hayan pactado en el contrato para estos casos, en caso contrario, el proveedor debe cumplir las condiciones pactadas en el contrato.

#### **4.5. ¿Los plazos anteriores aplican en los casos en que quiera conservar mi número a la terminación del contrato?**

Los plazos previstos en el nuevo RPU para la terminación de los contratos no son aplicables a los casos en que usted como usuario decida portar su número a otro proveedor, dichos plazos se regirían entonces por lo establecido en la Resolución CRC 2355 de 2011.

#### **4.6. ¿Cuándo pueden ser suspendidos los servicios de comunicaciones que se prestan al usuario?**

El proveedor puede suspender los servicios cuando el usuario no haya procedido con el pago oportuno, de acuerdo con las reglas que al respecto estén incluidas en el contrato de prestación de servicios. Antes de la suspensión del servicio el proveedor debe advertir al usuario sobre los posibles cobros que haya lugar para el restablecimiento del servicio. Una vez el usuario haya procedido con el pago de los servicios, el proveedor cuenta como máximo con 3 días hábiles para reanudar la prestación del servicio, el pago por el restablecimiento deberá pagarse en la factura del periodo de facturación siguiente.

El usuario que no incurrió en causal para que se haya dado la suspensión, de acuerdo con las causales dispuestas en el contrato, no deberá pagar suma alguna por el restablecimiento del servicio.

Cuando el usuario haga uso de un equipo terminal cuyo número de identificación -IMEI- se encuentre duplicado en la red del proveedor éste suspenderá la prestación de los servicios de telefonía móvil asociado a dicho equipo.

También procederá la suspensión, cuando el usuario de servicios de telefonía móvil bajo la modalidad de prepago no atienda de manera efectiva la solicitud del proveedor de registro del

equipo en la base de datos del proveedor, igualmente cuando el usuario realice un cambio equipo con respecto a la tarjeta SIM utilizada, el proveedor respectivo, previa notificación del cambio de equipo y luego de un plazo de quince (15) días en el cual, si no se cumple con el registro de los datos asociados al nuevo equipo, el proveedor procederá con la suspensión de los servicios de telefonía móvil.



## 5. **MODALIDAD PREPAGO y TRANSFERENCIA SALDOS**

### 5.1. **¿Qué información debe tener una tarjeta prepago?**

La tarjeta prepago, bien sea a través de medio impreso o de cualquier medio electrónico, debe indicar la unidad de tasación de las llamadas, denominación, vigencia, fecha de expedición y fecha de expiración. También es importante que el usuario conozca que puede consultar a través de los mecanismos de atención al usuario, como mínimo a través de la línea gratuita de atención al usuario, toda la información relativa a las tarifas aplicables al servicio bajo la modalidad de prepago. Por su parte, en la página web del proveedor debe el usuario poder consultar a través de un enlace visible las condiciones e información actualizada sobre la vigencia de las recargas.

Además, en el momento que el usuario adquiera o active una tarjeta, el proveedor debe informarle claramente al usuario el saldo en dinero disponible y la vigencia del mismo, mediante un mensaje de voz y/o de texto gratuito. En este mensaje se le debe especificar al usuario las tarifas aplicables a consumos de voz para las llamadas hacia el mismo proveedor o hacia otro proveedor, así como el valor de las llamadas a teléfonos fijos, envío de SMS, la capacidad adquirida de consumo en el servicio de datos y la tarifa aplicable, así como la dirección del sitio web donde el usuario puede encontrar las tarifas para llamadas internacionales y llamadas a números de tarifa con prima.

De igual forma, es deber el proveedor informar con veinticuatro (24) con anterioridad al vencimiento de la recarga, este hecho al usuario mediante un mensaje de voz y/o de texto.

## **5.2. ¿Qué puedo hacer para no perder los minutos de mi tarjeta prepago?**

Cada vez que usted vaya a utilizar su tarjeta prepago (entiéndase ésta, como: tarjeta de papel, pin electrónico, recarga que se efectúa a través de las cajas de los supermercados, entre otros), el proveedor responsable le debe informar el saldo en dinero con que cuenta y la fecha de vigencia de esa tarjeta, con el fin de que esté plenamente informado del tiempo con que cuenta para consumir los minutos. La fecha de expiración puede ser inferior a un (1) año contado a partir de su expedición.

El término de la vigencia de las tarjetas y/o recargas en prepago es como mínimo de sesenta (60) días calendario a partir de su activación, incluso para las microrecargas. Las tarifas aplicables al momento de la adquisición de la tarjeta y/o recarga deben mantenerse durante la vigencia de la recarga, aunque sobrepase la fecha de expiración. El proveedor debe responder al usuario por el incumplimiento de lo inmediatamente mencionado, reembolsando al usuario el valor total de la tarjeta y/o recarga.

Desde el 1º de abril de 2013, los proveedores deben transferir en forma gratuita para los usuarios, los saldos no consumidos por éstos, a una nueva tarjeta y/o recarga prepago que adquiera éste a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, para lo cual, el usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta y/o recarga prepago, y al menos treinta (30) días calendarios adicionales, contados a partir del vencimiento de dicha vigencia, para comprar una nueva tarjeta y así no perder sus minutos no consumidos, los cuales se acumularán a la nueva tarjeta que adquiera en el tiempo adicional mencionado.

Igualmente, usted como usuario tiene derecho a conservar su saldo de consumo pendiente, aún en los casos en que éste decida cambiar a un plan bajo la modalidad de pospago.

Lo anterior significa que, usted no está obligado a gastarse todos los minutos de su tarjeta prepago en el tiempo de la vigencia, sino que ahora, puede acumularlos a la vigencia de otra tarjeta, para lo cual debe adquirir una nueva tarjeta dentro de los siguientes 30 días calendario.

Recuerde que lo importante es que usted adquiera una nueva tarjeta dentro del tiempo adicional señalado, pues en caso contrario, usted sí perdería los minutos que no había consumido.

### **5.3. ¿Qué pasa si no adquiero tarjetas prepago o no uso el servicio?**

Cuando usted no haya adquirido tarjetas prepago para utilizarlas dentro de su plan, o no haya usado el servicio durante dos meses, el proveedor puede disponer de la línea y por tanto usted perderá el servicio, lo anterior siempre que medie previo aviso al usuario por parte de su proveedor mediante cualquier medio, al menos con quince (15) días hábiles de antelación a la fecha prevista para disponer del número, con el fin de que usted decida si no le interesa más el servicio o en caso contrario, proceda a adquirir una nueva tarjeta prepago y a utilizarla.

### **5.4. ¿Qué debo hacer si no quiero tener más mi línea prepago?**

Cuando usted quiera que se le desactive una línea en prepago, debe solicitarlo así al proveedor, pero usted estará obligado a cumplir con las obligaciones que estén pendientes a su cargo. El proveedor está obligado a desactivar la línea, en un término igual o menor al utilizado para la activación.



## **COMPENSACIÓN**

### **6. COMPENSACIÓN**

#### **6.1. ¿Qué puedo hacer cuando mi servicio no está disponible o el proveedor lo interrumpe injustificadamente?**

Usted tiene derecho a que sus servicios de comunicaciones sean prestados de manera continua, eficiente y cumpliendo con las condiciones de calidad mínimas, en el nuevo RPU se estableció que en los eventos en que usted no pueda disponer de los servicios por causa del proveedor, sin importar si su servicio es pospago o prepago, usted tiene derecho a la compensación, cuando se cumplan las siguientes condiciones:

Causa	Tiempo sin servicio
Desconexión del servicio	Más de 7 horas en un periodo de facturación
Bloqueo	Más de 7 horas en un periodo de facturación
Fallas técnicas	El restablecimiento del servicio se efectuó 48 horas después de detectarse la interrupción.
Daños o interferencias en el equipo terminal suministrado por el proveedor	
Falta de disponibilidad de un servicio o de todos los servicios empaquetados, en los tiempos antes mencionados.	
Servicios móviles, cuando el servicio no se preste en las áreas de cubrimiento informadas al usuario	
Servicio de acceso a Internet, el incumplimiento en las condiciones ofrecidas bajo la categoría de ilimitado	

Además, con el simple hecho de manifestar su inconformidad con la prestación de los servicios mediante cualquier petición o queja tendrá derecho a que, luego de la confirmación respectiva de los hechos, dentro del siguiente periodo de facturación a la decisión de su petición o queja, el proveedor debe compensarlo por el tiempo en que el servicio no estuvo disponible, para lo cual tendrá en cuenta las fórmulas establecidas en el Anexo I del nuevo RPU. Lo anterior, significa que el trámite será el mismo establecido para cualquier PQR.

## 6.2. ¿Todas las faltas de disponibilidad de los servicios dan lugar a la terminación del contrato a la compensación?

Cuando el proveedor supera los límites de indisponibilidad de los servicios que se establecen en el Anexo I del nuevo RPU, y que le son permitidos a los proveedores, dicha falta de disponibilidad del servicio es la que da lugar a que el usuario pueda terminar el contrato o recibir una compensación, por eso, para saber si el usuario tiene estos derechos, el proveedor debe verificar si la falta de

disponibilidad se generó por una causa atribuible a éste y si la misma excede los límites que le permite la regulación.

### 6.3. ¿Qué pasa si el proveedor no responde de fondo mi solicitud?

En ese caso, usted puede presentar un recurso de reposición y en subsidio de apelación, para que el proveedor revise su decisión y de seguir siendo desfavorable a su solicitud, sea la Superintendencia de Industria y Comercio la Entidad que resuelva de fondo su petición o queja, de acuerdo con lo previsto por la regulación.



## INFORMACION AL USUARIO

### 7. INFORMACIÓN

#### 7.1. ¿El proveedor está obligado a orientarme en relación con el servicio que contraté?

Todos los proveedores están obligados a informar al usuario acerca de los asuntos más importantes en relación con el servicio que prestan, a partir del nuevo RPU, deberán hacerlo utilizando para tal fin los textos que en algunos casos puntuales han sido redactados por la CRC con el ánimo que el usuario tenga un cabal entendimiento de sus derechos y obligaciones, así como de los términos técnicos o jurídicos que son utilizados por la regulación. Por esto, además de la información del contrato, los proveedores deben mantener disponible para consulta de los usuarios, el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, y toda la información que facilite al usuario el entendimiento de sus derechos y obligaciones.

De esta manera, usted puede solicitar la información relacionada con las condiciones que rigen el contrato, alternativas de los mismos, el nuevo régimen de protección de los derechos de los

usuarios, el procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos, las direcciones de las oficinas físicas de atención al usuario, de las oficinas virtuales de atención, la línea gratuita de atención al usuario, las tarifas vigentes, las condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes, los datos de contacto de la Superintendencia de Industria y Comercio, los modelos de todos los contratos y planes, indicadores de atención al usuario, áreas de cobertura de los servicios, entre otros.

Tenga en cuenta que el proveedor está obligado a suministrar toda la información que requiera el usuario, a través de cualquiera de los mecanismos obligatorios de atención, a elección del usuario y que son: oficinas físicas de atención al usuario, 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), líneas gratuitas de atención al usuario y, además, el usuario cuenta con un código para el envío de la palabra "QUEJA" por parte de los usuarios cuando se trate de proveedores que prestan servicios de telefonía móvil.

## **7.2. ¿Qué tipo de información me enviará el proveedor y a través de qué medio?**

El proveedor está obligado a entregarle directamente al usuario toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios que adquiere, las condiciones y restricciones de los planes, promociones y ofertas que adquiere, el detalle de la factura del servicio, el contrato y sus anexos o modificaciones, el documento donde se pactan las cláusulas de permanencia mínima, las tarifas en que se prestan los servicios, mecanismos de bloqueo de contenidos y la manera en que éstos pueden ser desactivados en los equipos de los usuarios, sobre el acceso y condiciones de uso de los servicios de urgencia y/o emergencia, sobre las condiciones y restricciones respecto del derecho que tiene el usuario para portar su número, entre otras.

Así mismo, el proveedor debe ofrecer al usuario la alternativa de elegir entre la entrega del contrato de prestación de servicios de comunicaciones y sus anexos, por cualquier medio físico o electrónico, por una sola vez de forma gratuita.

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

el proveedor debe informarle al momento de la celebración del contrato sobre la necesidad de que usted autorice el tratamiento, uso, conservación y destino de sus datos personales.

De igual forma, usted tiene derecho a ser informado 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 por parte del usuario, con el fin de preservar y proteger el medio ambiente.

Así mismo, los proveedores deben informar al usuario sobre la existencia de posibles consecuencias legales para el usuario asociadas al acceso y uso de contenidos ilícitos y violación de los derechos de autor, cuando para tales conductas se utilicen los servicios de comunicaciones.

Dicha información puede ser entregada por el proveedor a través de cualquier medio que permita la lectura del contenido de la información, siempre que el usuario así lo autorice. En este sentido, si usted autoriza la entrega de información a través de correo electrónico, a través de la página Web del proveedor, a través de mensajes de texto o cualquier otro mecanismo similar, no habría lugar a la entrega de información impresa en papel.

Por su parte, el proveedor debe mantener disponible en un lugar visible en cada una de las oficinas de atención al usuario y permanentemente publicada y actualizada en su página Web, un listado que contenga la siguiente información: sobre las oficinas físicas y virtuales de atención al usuario, línea gratuita de atención, código para aviso de queja por mensaje de texto (cuando es un proveedor de servicios de telefonía móvil), mecanismos e indicadores de atención al usuario, nivel de calidad de los servicios ofrecidos, áreas de cobertura de los servicios que presta el proveedor (utilizando para ello mapas interactivos), el procedimiento de activación y desactivación de los servicios de roaming internacional y tarifas para la prestación de los mismos, cuando éstos sean ofrecidos por el proveedor, los servicios suplementarios y adicionales que ofrece el proveedor y el derecho que tiene el usuario de solicitar que sea excluido del directorio telefónico, entre otras.





## FACTURACIÓN Y PAGOS

### 8. FACTURACIÓN Y PAGO

#### 8.1. ¿Cuándo y cómo me debe llegar la factura?

Los proveedores deben entregarle la factura a más tardar dentro del período de facturación siguiente a aquél en que se hayan causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio, es decir, el consumo del servicio. De esta manera, teniendo en cuenta que el período de facturación es mensual, el proveedor debe entregarle la factura dentro del siguiente mes a aquél en que usted consumió el servicio. Adicionalmente, debe entregarle su factura con por lo menos cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la factura.

El proveedor deberá ofrecerle la alternativa de elegir el mecanismo a través del cual desea recibir la factura, ya sea por medios físicos o electrónicos. Es así como el proveedor le hará entrega de la factura en la dirección física o electrónica suministrada por usted, o en la que aparezca registrada en los archivos del proveedor. Además, el proveedor sólo podrá entregar la factura por medios electrónicos cuando cuente con su aceptación expresa y escrita.

Tenga en cuenta que el proveedor está obligado a entregarle la factura de manera detallada, es decir, indicando por cada llamada la fecha y hora de ésta, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de cada llamada, salvo en los casos de planes de tarifa plana o consumo ilimitado.

Recuerde que si usted tiene un plan de telefonía fija donde sólo se le cobra por los minutos consumidos, el proveedor no está obligado a entregarle factura si no se efectuaron consumos. En cuanto a las llamadas de larga distancia o móviles que se generen a través de su teléfono fijo, el proveedor podrá facturarlas pasados (3) tres meses desde que se realizó el consumo de las mismas, por los cruces de información que deben hacer los diferentes proveedores.

Además, la factura debe incluir la información detallada sobre el cobro de servicios de tarifa con prima y el cobro de venta de contenidos y aplicaciones, lo cual debe efectuarse de manera separada o separable a la factura del servicio de comunicaciones contratado. La factura no puede incluir cobros por concepto de provisión de contenidos y aplicaciones que no hayan sido efectivamente prestados al usuario, o aquéllos que no cuenten con su autorización o solicitud previa.

## **8.2. ¿Qué servicios puede cobrarme el proveedor en la factura?**

Teniendo en cuenta que la factura es el documento impreso o por medio electrónico que los proveedores entregan al usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el usuario en desarrollo de su contrato de prestación de servicios de comunicaciones, dicha factura siempre debe reflejar las condiciones pactadas con el proveedor.

En consecuencia el proveedor debe utilizar la factura para cobrar los consumos del servicio de comunicaciones que usted haya efectuado y los demás servicios inherentes según lo pactado en el contrato y usted está obligado a pagar por dichos conceptos.

Tenga en cuenta que cuando usted acepte incluir en la factura del servicio de comunicaciones, cobros por otros servicios, como por ejemplo, servicios de información o entretenimiento que se utilizan a través de llamadas a números 90-XXXXXXX, compra o descarga de contenidos como documentos, videos, música, o mensajes de texto utilizados para participar en concursos, rifas, juegos, etc; la facturación de dichos servicios debe aparecer de manera separada o separable de la factura del servicio de comunicaciones contratado, de manera que usted pueda pagar el servicio y no le sea suspendido en caso que no efectúe el pago de otros servicios.

Lo anterior no significa que usted no esté obligado a pagar esas llamadas, descargas o mensajes, sino que en caso de que tenga alguna reclamación por esos conceptos y por ello, no los pague antes de la fecha señalada en la factura, usted tendrá la opción de pagar lo correspondiente al servicio de comunicaciones para que éste no le sea suspendido.

Recuerde que el proveedor no puede facturarle el servicio ni usted está obligado a pagar cuando a causa del hurto de cables, desastres naturales, hechos terroristas o cualquier otro evento que constituya caso fortuito o fuerza mayor, o que el proveedor no le haya prestado el servicio.

### **8.3. ¿Qué información debe aparecer en la factura?**

Las facturas de los servicios de comunicaciones deben tener información precisa para que usted pueda tener claridad de lo que le están cobrando, por eso, en la factura debe aparecer:

- El valor por concepto del establecimiento de una comunicación,
- La unidad de consumo,
- El valor de la unidad de consumo, salvo cuando se trate de planes de tarifa plana o consumo ilimitado,
- El número de unidades consumidas en el período de facturación,
- Las unidades incluidas en el plan y el valor unitario de las unidades adicionales al plan cuando se trate de un plan tarifario diferente a los de tarifa plana o consumo ilimitado,
- 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,
- El tipo de servicio que se cobra como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar,
- Los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo el valor de la tasa de interés moratorio que se cobra,
- 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 PQRs)
- 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 y,
- El nombre, la dirección, correo electrónico y el teléfono de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- como la autoridad que ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control de los servicios de comunicaciones.

En las facturas de servicios de telefonía fija se deben incluir los montos correspondientes a subsidio o contribución.

#### **8.4. ¿Cuándo tengo un combo o paquete de servicios, cómo me debe llegar la factura?**

La factura de los servicios empaquetados es igual a la de cualquier servicio de comunicaciones, sin embargo, debe tener en cuenta que en estos casos el proveedor cobra en un solo monto el valor total de todos los servicios incluidos en el combo o paquete.

Pese a lo anterior, la información de las facturas de servicios empaquetados puede variar, en la medida que el proveedor debe detallar los consumos de cada uno de los servicios de comunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a las unidades consumidas.

#### **8.5. ¿Qué pasa si no me llega la factura?**

Tenga en cuenta que el usuario siempre está obligado a efectuar el pago oportuno de la factura, por eso si la factura no le llega, usted está obligado a solicitarle al proveedor la entrega inmediata de un duplicado gratuito, o solicitarle mediante la línea gratuita de información, los datos de su factura que se requieran para efectuar el pago correspondiente a través de mecanismos en línea.

No obstante, recuerde que en los casos que el proveedor no haya efectuado la facturación, enviado la factura con suficiente antelación, entregado el duplicado o suministrado la información de la factura para el pago en línea, dicho proveedor debe comunicarle el nuevo plazo correspondiente al pago, el cual no puede ser inferior a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de envío de la comunicación, para que usted pueda realizar el pago oportuno de la factura y no le puede cobrar intereses moratorios ni suspender el servicio, hasta que se venza el nuevo plazo.

#### **8.6. Pagué mi factura oportunamente pero el proveedor me suspendió el servicio, ¿Qué puedo hacer?**

Si usted realizó correctamente el pago de la factura dentro de la fecha oportuna y el proveedor de todos modos le suspendió el servicio, el proveedor está obligado a compensarlo de conformidad con lo establecido en la regulación en el Anexo I del nuevo RPU.



## TERMINALES

### 9. TERMINALES

#### 9.1. **¿Puede un usuario adquirir equipos terminales en la calle y, en general a través de cualquier vendedor y hacer uso de ellos?**

No, el usuario sólo puede comprar o adquirir únicamente equipos terminales móviles a través de vendedores que hayan sido previamente autorizados por el Ministerio de TIC o por los proveedores que ofrecen servicios de telefonía móvil, así como los que el usuario compre en el exterior para uso personal y no comercial. En ambos casos, el usuario deberá conservar la factura de compra del equipo terminal móvil acompañada, cuando sea del caso, de la factura sustitutiva, o el comprobante de pago del régimen simplificado, documento que será exigido como prueba en caso de que el usuario quiera vender o donar su equipo terminal móvil usado a una tercera persona.

Para conocer el listado de personas y establecimientos de comercio autorizados en Colombia para la venta al público de equipos terminales móviles, los usuarios pueden consultar el Sistema de Información Integral de Autorizaciones, que publica en su página web el Ministerio de TIC.

#### 9.2. **¿Puede un proveedor negarse a activarme un terminal que haya sido adquirido a otro proveedor?**

No, los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de comunicaciones son elegidos libremente por los usuarios, quienes deben utilizar equipos que hayan sido legalmente adquiridos y debidamente homologados. Para la homologación, el equipo terminal debe cumplir

con los requisitos técnicos de homologación dispuestos por la CRC. Así, ningún proveedor puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por el proveedor o por un tercero. Los proveedores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados y habilitados para funcionar en su red.

En el caso de equipos que no requieran ser homologados, los proveedores tienen la obligación de publicar los requisitos técnicos que un equipo terminal debe cumplir para conectarse a su red.

**9.3. ¿Aunque yo compre un equipo a través de un proveedor determinado, podría pedirlo desbloqueados (con bandas abiertas) para que funcione en cualquier red? ¿Se puede negar un proveedor a desbloquear un equipo terminal suministrado inicialmente para ser utilizado en su red?**

Bajo las normas vigentes, los proveedores no podrán bloquear o restringir, en ningún caso, el uso de los equipos terminales en redes distintas a las suyas. Luego, usted tiene derecho a comprar equipos con bandas abiertas así sea en los almacenes de un proveedor determinado, y dicho equipo deberá poderse utilizar en la red de un proveedor distinto.

Si por alguna razón, el equipo fue comprado antes de que fuera aplicable la norma y se encontrara bloqueado o con las bandas cerradas, usted podrá solicitar a su proveedor el desbloqueo o apertura de bandas de manera gratuita. En caso que el usuario solicite la portación de su número, el proveedor debe desbloquear el equipo terminal, inclusive si se encuentra dentro del período de permanencia mínima. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación que haya surgido para el usuario de pagar las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.

**9.4. ¿Qué consagra la regulación en relación a la reposición de equipos terminales?**

La regulación vigente prevé que 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. Así mismo, 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, la compra de equipos que un usuario realice al momento de la celebración del contrato o la que pueda efectuarse por un determinado usuario que decide comprarlos durante la ejecución del contrato.

### **9.5. ¿La venta o la reposición de equipos terminales puede condicionarse a la adquisición de otros productos como por ejemplo a la adquisición de seguros?**

Los proveedores no pueden condicionar la venta o la reposición de equipos terminales a la adquisición de seguros u otros productos.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando los proveedores ofrezcan directa o indirectamente dichos seguros y el usuario manifieste expresamente su aceptación, los proveedores deben informar por escrito al beneficiario el sitio y forma en que pueden consultar el contrato o póliza correspondiente.

### **9.6. ¿Puede un proveedor negarse a activar un equipo terminal móvil adquirido por fuera de sus almacenes?**

Sí puede negarse a activarlo, pero no por el hecho de que sea adquirido por fuera de sus almacenes, sino en caso de que el equipo que usted desea activar se encuentre reportado como hurtado y/o extraviado en las bases de datos negativas que contienen dichos reportes.

Para evitar lo anterior, le informamos que la base de datos negativa es la que contienen información sobre los números de identificación de los equipos que se encuentran reportados como hurtados y/o extraviados, no sólo en el país, sino que la misma ya se ha empezado a compartir y cruzar con países vecinos, como el caso de Ecuador.

La base de datos negativa es de consulta pública, y definitivamente interesa al usuario, por lo que le sugerimos ingresar a través de la página web: [www.imeicolombia.com.co](http://www.imeicolombia.com.co) accediendo únicamente con el número de su IMEI (número de identificación de todo equipos terminal) el cual viene marcado o registrado en 3 partes diferentes del equipo: en una etiqueta en la caja original del

producto, detrás de la batería en una etiqueta, o en el software (para consultarlo en el programa del equipo se debe digitar la información que a continuación se incluye entre paréntesis (\*#06#).

### **9.7. ¿Qué debo hacer para evitar comprar equipos robados y así, evitar que mi proveedor no me active equipos que he adquirido al parecer, lícitamente?**

A partir del 1º de octubre del presente año usted como usuario debe comprar sus equipos en los sitios autorizados para la venta de equipos terminales móviles, información que aparecerá publicada en la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y en la página de cada proveedor, autorización que es expedida por dicho Ministerio o por un proveedor determinado respecto de sus distribuidores directos o indirectos, y cuya búsqueda podrá realizarse por ciudad, municipio o departamento.

Además de lo anterior, se sugiere que usted revise en la base de datos negativa a través de la página web: [www.imeicolombia.com.co](http://www.imeicolombia.com.co) si el equipo que va adquirir se encuentra registrado en la base de datos con reporte de hurto y/o extravío, accediendo con el número de IMEI de su equipo únicamente, número de identificación de todo equipo terminal, el cual viene marcado o registrado en 3 partes diferentes del equipo: en una etiqueta en la caja original del producto, detrás de la batería en una etiqueta, o en el software (para consultarlo en el programa del equipo se debe digitar la información que a continuación se incluye entre paréntesis (\*#06#). En el evento en que se encuentre registrado el equipo en dicha base de datos usted no deberá comprar el equipo y adicionalmente deberá informar a la Policía Nacional y autoridades competentes sobre la situación presentada, indicando el lugar y las personas que están ofreciendo para la venta el equipo con reporte en la base de datos negativa.

Igualmente, los usuarios deben conservar la factura de compra de sus equipos para poder probar la propiedad de sus equipos, y así poderlo vender con prueba de la propiedad del equipo, puesto que para los equipos que se compren a partir del 1º de octubre la única prueba de la propiedad de un equipo será la factura y equipo que se compre a partir de dicha fecha y que no tenga la prueba de la propiedad mencionada no podrá ser activado.

Por su parte, es deber de los usuarios actualmente, para evitar que sus equipos puedan ser desactivados a partir del 1º de octubre, registrar el IMEI (número de identificación de cada equipo terminal móvil) en la página web del proveedor respectivo, de modo que se pueda contar con la



información de todos los equipos legales en el país antes del 1° de octubre, y le sugerimos especial atención con esta advertencia respecto de sus equipos guardados o encajonados en desuso, los cuales no podrán activarse luego del 1° de octubre si usted no procede con el registro respectivo.



## 10. BANDA ANCHA ANCHA

### 10.1. ¿Qué se entiende por “Banda Ancha”?

El término “Banda Ancha” se entiende como la capacidad de transmisión con ancho de banda suficiente para permitir de manera combinada la provisión de voz, datos y video. Esta capacidad puede ser suministrada bien a través de medios alámbricos (por ejemplo un cable coaxial o teniendo los cables de una línea de telefonía fija como soporte) o de forma inalámbrica (a través de terminales de telefonía móvil o dispositivos denominados modems que no requieren cables para su funcionamiento).

Ahora, para que un proveedor pueda comercializar y publicitar esta clase de servicios refiriéndose al término de “banda ancha”, debe tener en cuenta que una conexión será considerada de banda ancha aquella en la que las velocidades efectivas de acceso cumplan con los siguientes valores mínimos:

<b>Sentido de la conexión</b>	<b>Velocidad Efectiva Mínima</b>
ISP hacia usuario o “downstream”	1024 Kbps
Usuario hacia ISP o “upstream”	512 Kbps

**10.2. Tengo contratado un plan pero veo que el proveedor me proporciona una velocidad inferior, la razón para esta 'anomalía' resultó ser que al venderme el producto, no se me informó que existía algo llamado re-uso, y que por ende, prácticamente nunca obtendría la velocidad que compré. ¿Qué puedo hacer?**

En los servicios de acceso a Internet que se han venido prestando, puede existir el denominado re-uso, situación en la cual el canal de acceso es compartido por múltiples usuarios y por lo tanto la velocidad mínima garantizada era inferior a la velocidad nominal del plan.

Sin embargo, ante las constantes quejas e inconformidad del usuario, la CRC estableció que la oferta comercial de Internet debe estar asociada a la velocidad efectiva, es decir la que en realidad siempre está disponible para el usuario, la cual debe estar incluida en el contrato.

Así las cosas, el contrato de prestación de servicios de Internet, debe incluir las condiciones del plan contratado, las definiciones aplicables al servicio de acuerdo con lo establecido en la regulación de la CRC, la velocidad efectiva en los sentidos del ISP al usuario y del usuario al ISP que debe en todo caso ser garantizada por el proveedor, las tarifas de acceso conmutado a Internet. De modo que si en el contrato se dice que se presta el acceso a Internet por banda ancha, de manera efectiva debe prestarse a las velocidades arriba referidas, pero si dice otra velocidad distinta, sin mencionar que se trata de banda ancha debe cumplir con la velocidad ofrecida de manera efectiva.

Así mismo, si el usuario ha contratado un plan ilimitado de acceso a Internet, este plan no podrá tener ningún tipo de restricción, salvo aquella asociada a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para cada plan. De esta forma, usted como usuario no deberá experimentar limitaciones en la capacidad de la conexión impuestas por el proveedor del servicio.

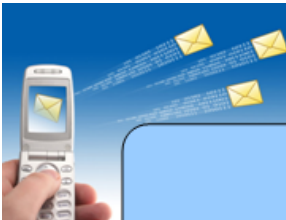
Usted como usuario podrá consultar a través de los mecanismos de atención al usuario las características comerciales del servicio o plan ofrecido, lo cual incluirá al menos la velocidad efectiva tanto de subida como de bajada, el volumen máximo de tráfico permitido, y, las limitaciones respecto del tipo de contenidos, aplicaciones y/o servicios a los cuales puede acceder el usuario por petición expresa, las mediciones de los indicadores de calidad y el cumplimiento

respecto a las metas, entre otra información que usted puede consultar en relación con la prestación de su servicio de Internet.

En caso de incumplimiento por parte del proveedor sobre estas obligaciones, usted pueda dar por terminado el contrato o solicitar la compensación respectiva a su proveedor.

### **10.3. ¿Cómo puedo verificar la velocidad que el ISP me está brindando?**

El proveedor de servicios de comunicaciones que preste servicios de acceso a Internet, debe disponer de facilidades de medición a disposición permanente de sus usuarios en su página Web, mediante una aplicación gratuita, por medio de la cual el usuario pueda verificar la velocidad efectiva provista tanto para el envío como la descarga de la información, arrojando un reporte de la Dirección IP de origen, velocidad de descarga (download) y velocidad de carga (upload) en Kbps y la fecha y hora de la consulta.



## **Mensajes de Texto**

### **11. MENSAJES CORTOS DE TEXTO –SMS- Y MENSAJES MULTIMEDIA –MMS-**

#### **11.1. Si estoy recibiendo mensajes cortos de texto –SMS- y mensajes multimedia –MMS- con fines comerciales y/o publicitarios que nunca he solicitado ni me interesa recibir, ¿Qué puedo hacer?**

Los usuarios pueden acudir directamente a los proveedores de servicios de comunicaciones, mediante el trámite de peticiones quejas y recursos, para evitar la recepción de mensajes con fines comerciales y/o publicitarios en sus terminales móviles. En esa medida 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 proveedor de comunicaciones utilizadas para enviar

mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, y los proveedores deberán proceder de forma inmediata frente a dicha petición.

Como alternativa a lo anterior, la CRC creó el Registro de Números Excluidos –RNE- con el propósito de brindar a los usuarios de servicios móviles herramientas adicionales para controlar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) con fines comerciales y/o publicitarios, a través de la inscripción gratuita para el usuario del número de abonado móvil a una base de datos administrada por la CRC, cuando no desee la recepción de este tipo de mensajes, la cual debe ser consultada por los proveedores de servicios móviles para atender las solicitudes que al respecto presenten los usuarios a través del RNE, lo anterior con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios no deseados por los usuarios, de modo que es deber de los proveedores confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de los usuarios para esta clase de envíos de mensajes, y proceder con el retiro de los números telefónicos de aquellos usuarios que se hubieran inscrito en el RNE.

Si el usuario desea eliminar su inscripción del RNE, podrá hacerlo nuevamente, en forma gratuita y recibir para tal efecto la respectiva confirmación.

Esta inscripción puede tramitarse en línea a través del vínculo <http://www.siest.gov.co/siest/mercado/solicitud.jsp>.

### **11.2. Solicité un servicio a través de un mensaje corto de texto –SMS- ¿Qué puedo hacer si deseo desactivarlo?**

Cuando los usuarios soliciten un servicio a través de un mensaje corto de texto –SMS-, pueden realizar de manera gratuita la desactivación de dicho servicio utilizando igualmente un mensaje corto de texto –SMS-.

Ahora bien, cuando los proveedores de servicios de comunicaciones ofrezcan a los usuarios la posibilidad de solicitar servicios a través de dicho medio, se requiere que el usuario se encuentre debidamente informado sobre la tarifa del mensaje de solicitud del servicio, sobre la tarifa de dicho servicio solicitado, así como que conozca y pueda acceder con facilidad a las condiciones de prestación del servicio y el procedimiento para solicitar la desactivación.

### **11.3. Si en mi factura me cobran los mensajes cortos de texto –SMS- que me han sido enviados desde Internet, ¿Qué puedo hacer al respecto?**

El costo del envío de mensajes cortos de texto –SMS- desde Internet a su teléfono móvil, está a su cargo, a menos que el proveedor del servicio de telefonía móvil disponga una modalidad de cobro diferente.

Ahora bien, atendiendo a que el usuario no tiene control sobre el envío de dichos mensajes, el proveedor de telefonía móvil, le deberá consultar por cualquier medio si acepta el envío de mensajes cortos de texto –SMS- desde Internet.



## **TARIFAS DE LOS SERVICIOS**

### **12. TARIFAS**

#### **12.1. ¿Cuál es la restricción del precio de COMCEL hoy (CLARO)?**

En el mes de diciembre del año 2009, la CRC estableció un mecanismo tendiente a que los usuarios de COMCEL (hoy CLARO), puedan hacer llamadas hacia otros proveedores móviles, como es el caso de TIGO, UFF, MOVISTAR (hoy COLOMBIA TELECOMUNICACIONES), y AVANTEL a un precio más similar al del valor de las llamadas que esos mismos usuarios pagan por comunicarse con otros usuarios CLARO. Este mecanismo fue adoptado por la CRC para proteger los derechos de todos los usuarios móviles, para que todos estos usuarios puedan hacer y recibir más llamadas independientemente del proveedor del que sean cliente.

La regla en comento tiene dos maneras diferentes de aplicación frente al usuario: (i) los usuarios que tienen contratos de prestación de servicios en modalidad prepago, deben pagar un valor menor por cada minuto de las llamadas que hacen desde CLARO hacia los otros proveedores móviles y (ii)

los usuarios que tienen contratos de prestación de servicios en modalidad postpago, pueden percibir o una mayor cantidad de minutos incluidos en el plan respectivo y/o un menor valor por minuto adicional a los ya incluidos en el plan.

### **12.2. ¿Los proveedores pueden fijar libremente los precios de los servicios a los usuarios?**

En cumplimiento de lo ordenado en la legislación actual, todos los proveedores de servicios de comunicaciones pueden fijar libremente los precios de los servicios, salvo en aquellos casos en que existan problemas de competencia entre proveedores, fallas en el mercado o cuando la calidad de los servicios no se ajuste a los niveles exigidos por la regulación. Sólo en el evento en que se presente alguna de las situaciones mencionadas, esta Comisión puede establecer medidas regulatorias, entre las cuales podemos mencionar a manera de ejemplo: la fijación de tope a los precios de los servicios públicos, el establecimiento de obligaciones particulares u otro tipo de medidas concretas dependiendo del caso que se esté presentando.

Ahora bien, los usuarios deben conocer al momento de la oferta, de la celebración del contrato y durante su ejecución, las tarifas que aplican a los servicios de comunicaciones de que harán uso, o que fueron contratados. Es así como el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios y las tarifas en que se prestan los mismos.

En todo caso es de mencionar que las normas expedidas por esta Comisión, le impone expresamente a los proveedores obligaciones sobre la calidad, eficiencia y continuidad mínima de los servicios, y la obligación de que prevalezca durante todo el contrato el respeto por los derechos de los usuarios, que actualmente se encuentra recogida en el contenido el Título VI de la Ley 1341 de 2009 y en la Resolución CRC 3066 de 2011.

### **12.3. ¿Cuál es valor de una llamada desde un teléfono fijo a un móvil (celular o PCS)?**

Como una medida para solucionar el problema de competencia detectado en el mercado en la terminación de las llamadas originadas desde redes de telefonía fija y las terminadas en las redes

de telefonía móvil, esta Comisión estableció un tope en la tarifa a cobrar al usuario por este tipo de llamadas.

Por tal razón, actualmente, los proveedores de los servicios de telefonía no deben facturar un valor por encima de \$138,96 más IVA o \$166.75 (con IVA incluido), en las llamadas originadas desde teléfonos fijos y las terminadas en teléfonos móviles. Se exceptúan de este tratamiento tarifario, aquellas llamadas que se originan en sitios alejados de los centros urbanos y que por ese motivo involucran un cargo por transporte. En estos casos, el valor tope antes señalado debe sumársele el cargo por transporte que cobre el proveedor de telefonía móvil rural o local extendida, por entregarle hasta el respectivo centro urbano.



## PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

### **13. PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE**

#### **13.1. Si tengo un equipo celular en desuso, ¿Qué puedo hacer con él?**

Los proveedores de servicios de comunicaciones deben diseñar campañas educativas de recolección de los equipos que ya no se usan para la prestación del servicio, para proteger el medio ambiente de la contaminación que producen los mismos. Es así como usted, para hacer entrega de su equipo en desuso, debe seguir el procedimiento sencillo dispuesto por el proveedor para la recolección y disposición de dichos residuos.

#### **13.2. ¿A través de qué mecanismos el proveedor de servicios de telefonía fija me puede entregar la información de directorio telefónico?**

Usted tiene derecho a recibir información de directorio telefónico a través de la página web del proveedor, de consulta por operadora, y de otros medios electrónicos o magnéticos ofrecidos por el proveedor.

### **13.3. ¿Qué información puedo solicitar a través del servicio de directorio telefónico?**

A través de dicho servicio usted puede consultar el nombre del usuario, dirección y número telefónico. Adicionalmente, puede consultar los números de urgencia y/o emergencia, 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. Esta información debe ser actualizada por los proveedores de telefonía fija al menos una vez al año.

### **13.4. ¿Qué debo hacer si deseo que mis datos sean excluidos del directorio telefónico?**

Usted puede presentar una solicitud de exclusión de la información de directorio telefónico ante el proveedor de telefonía fija, sin que se genere ningún cargo. Dicho proveedor excluirá sus datos de la versión web de directorio telefónico y de la información por operadora, en un plazo no superior a diez (10) días hábiles; y de los demás medios electrónicos a partir de la edición siguiente de la versión. Tenga en cuenta que el proveedor en la construcción o actualización del directorio telefónico, debe excluir sus datos, si al momento de la solicitud del servicio usted no autorizó expresamente la inclusión.



## **SOLIDARIDAD**

### **14. SOLIDARIDAD**

#### **14.1. ¿Qué es la solidaridad?**



La solidaridad es una figura establecida en la normatividad civil colombiana, que establece la manera como se deben cumplir ciertas obligaciones, caracterizadas por la existencia de varias personas obligadas a cumplir con la totalidad de una determinada prestación (obligación).

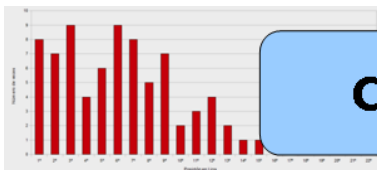
Es así como la solidaridad puede tener dos orígenes: por acuerdo entre las partes, llamada también solidaridad convencional o porque así lo imponga la Ley, denominada solidaridad legal.

En este sentido, antes del 30 de julio de 2009, fecha en que entró en vigencia la Ley 1341 de 2009, aplicaba a los servicios de telefonía fija la Ley 142 de 1994, la cual establece una solidaridad legal entre los propietarios, o poseedor de los inmuebles, el suscriptor y los usuarios de los servicios respecto de las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos.

#### **14.2. ¿Opera la solidaridad por mandato de la ley a los servicios de telecomunicaciones?**

No opera la solidaridad legal a las telecomunicaciones ni a las empresas que prestan los servicios de telefonía fija, ya que como se mencionó anteriormente, a partir la entrada en vigor de la Ley 1341 de 2009, la Ley 142 de 1994 no es exigible para el sector de las telecomunicaciones, salvo algunas excepciones dentro de las cuales no se encuentra el relacionado con la solidaridad.

Por lo anterior, las disposiciones relacionadas con la solidaridad y la denuncia del contrato, que se encontraban recogidas en el actual régimen de protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones (Resolución CRT 1732 de 2007) en los artículos 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105 y 106 no son actualmente aplicables, tal como se mencionó en la parte considerativa de la Resolución CRC 2554 de 2010.



## **CONTROL DEL CONSUMO**

### **15. MECANISMOS DE CONTROL DE CONSUMO**

### **15.1. ¿El usuario tiene derecho a consultar la información sobre los consumos realizados? ¿Bajo que condiciones?**

Las empresas que presten servicios de comunicaciones deben implementar mecanismos de control de consumo, que proporcionen al usuario información sobre el consumo realizado durante el período de facturación, a través de los siguientes medios: Línea gratuita de atención al usuario y página Web del proveedor de servicios de comunicaciones. En todo caso, es importante que tenga en cuenta que de esta obligación se exceptúan los planes bajo la modalidad de tarifa plana o de consumo ilimitado.

En cuanto a las consultas realizadas a través de la línea gratuita de atención al usuario y la página Web del proveedor, los usuarios tienen derecho a efectuarlas gratuitamente, como mínimo dos (2) veces al día, y las empresas deben informar al usuario sobre este derecho al momento de la adquisición del plan. De manera opcional, los proveedores podrán permitir dichas consultas a través del envío de mensajes cortos de texto –SMS-, caso en el cual el proveedor deberá informar los tres (3) últimos consumos.

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 doce (12) 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 durante el último mes. La información suministrada a través de la página Web y de mensajes cortos de texto -SMS-, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos: Número de destino, fecha, hora, duración y costo de la llamada.

### **15.2. ¿Si las consultas exceden el límite máximo diario mencionado, los proveedores podrán efectuar el cobro de dichas consultas?**

Si las consultas exceden el límite máximo diario mencionado, los proveedores podrán efectuar el cobro de las mismas, previa información y aceptación del usuario, para que éste pueda decidir sobre la realización o no de la consulta adicional, antes que se inicie la tasación de la misma.



## SERVICIOS ROAMING

### **16. SERVICIO ROAMING Y TARIFAS**

#### **16.1. ¿Cómo se pueden activar los servicios de roaming internacional? ¿Puede activar dichos servicios el proveedor de forma unilateral?**

Los proveedores sólo podrán activar los servicios de roaming internacional, previa solicitud expresa del usuario, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, en cuyo caso éste deberá elegir el tiempo que dure la activación del servicio. En este sentido, no lo pueden activar de forma unilateral.

#### **16.2. ¿Cuáles son las tarifas aplicables al servicio de roaming internacional?**

Previo utilización de los servicios de roaming en el exterior, el proveedor deberá enviar al usuario un mensaje corto de texto -SMS- gratuito, informando 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 efectúen consumos.

En todo caso, los proveedores de telefonía móvil deben informar a los usuarios las condiciones en que se activa y se presta el servicio de roaming internacional, para que al viajar por fuera del país, el usuario pueda hacer uso de dicho servicio con total conocimiento de las tarifas adicionales que le aplican, así como elegir el tiempo que quiere que dicho servicio se encuentre activado.

