

COMISION DE REGULACION DE
TELECOMUNICACIONES

CRT

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 1040 DEL 2004

Por medio de la cual se modifica el Título VII de la Resolución CRT 087 de 1997 de la CRT

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, el numeral 3 del artículo 37 del Decreto 1130 de 1999, y los artículos 15 y 17 de la Ley 555 de 2000 y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 37, numeral 3 del Decreto 1130 de 1999, le atribuyó a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, entre otras funciones, la de expedir el régimen de protección al usuario, la cual se ejerce según lo dispuesto en el párrafo del mismo artículo en relación con los servicios de telecomunicaciones, con excepción de los de radiodifusión sonora, televisión, auxiliares de ayuda y especiales.

Que de conformidad con el artículo 15 de la Ley 555 de 2000, la CRT es el organismo competente para expedir el régimen de protección al usuario de los Servicios de Comunicación Personal - PCS.

Que el artículo 17 de la citada Ley, establece que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones fijará el régimen de derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de PCS, reconociendo entre otros, el derecho a la libre elección del operador, el derecho a la protección, el derecho a reclamar al operador y el derecho a la información. Por otra parte, esta norma dispone que la CRT reglamentará cláusulas de protección a los usuarios en los contratos para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles.

Que la CRT ha recibido observaciones de varios operadores del sector y de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC -, relacionadas con la posibilidad de aplicar las denominadas cláusulas de permanencia mínima en contratos vigentes, para el caso en que el suscriptor y/o usuario cambie el equipo terminal o requiera su reposición por pérdida o robo del mismo y el operador aplique subsidio al nuevo equipo adquirido por el suscriptor y/o usuario.

Que de acuerdo con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales, en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas oficinas llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Que con base en lo anterior, la CRT considera que los operadores deben proceder a publicar metas y compromisos públicos sobre el funcionamiento de sus procesos de atención al usuario en la línea de atención gratuita y en las oficinas de atención al usuario.

OB
A 27

hnd
mc

Una medida en tal sentido, resulta una práctica de alto impacto para el ejercicio del derecho que asiste a los usuarios para presentar peticiones, quejas y reclamos, y recursos, y por ende para su protección frente a sistemas ineficientes de atención de sus PQR y recursos.

En virtud de lo anteriormente expuesto y con base en sus expresas facultades legales, la CRT.

RESUELVE

ARTÍCULO 1. La definición de "*Cláusula de período de permanencia mínima*" del artículo 1.2. "DEFINICIONES" de la Resolución CRT 087 de 1997, quedará así:

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

ARTÍCULO 2. El Título VII de la Resolución 087 de 1997 quedará así:

TÍTULO VII PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 7.1.1. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el contrato de concesión o licencia y aquéllas que regulan el servicio, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, de libre competencia y prevaleciendo los derechos de los usuarios y de los suscriptores en la interpretación de cualquier cláusula y norma aplicable al servicio.

ARTÍCULO 7.1.2. INVOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES. Los operadores de telecomunicaciones deben adoptar todas las medidas de seguridad requeridas para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones y de los datos personales de los suscriptores y/o usuarios. El secreto de las telecomunicaciones 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 comunicaciones.

Salvo orden emitida por autoridad competente, los operadores de telecomunicaciones no pueden permitir, por acción u omisión, la interceptación o violación de las comunicaciones que cursen por sus redes. Si la violación proviene de un tercero, el operador de servicio de telecomunicaciones debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar ante las autoridades competentes la presunta violación.

Para efectos de la prevención y control de fraude en las telecomunicaciones, los operadores pueden intercambiar información sobre los suscriptores y usuarios.

ARTÍCULO 7.1.3. DEBER DE INFORMACIÓN. Los operadores de telecomunicaciones, antes de la celebración de los contratos y en todo momento durante su ejecución, deben suministrar a los suscriptores o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca de las condiciones de los mismos, así como también en relación con los principales aspectos de la prestación del servicio. Copia del contrato de servicios debe entregársele a los suscriptores o usuarios al momento de su celebración y cuando así lo soliciten. La información deberá incluir las diferentes condiciones comerciales que han regido la relación contractual desde su inicio.

03
2/25

del
me

PARÁGRAFO. Cuando existan condiciones comerciales o técnicas que impidan de alguna manera el cambio de operador o la utilización del terminal en redes distintas, por parte del suscriptor, o que impliquen su permanencia en el tiempo, éstas deben quedar de manera expresa en las cláusulas, así como las consecuencias derivadas de la aceptación de dichas condiciones.

ARTÍCULO 7.1.4. LIBERTAD DE ELECCIÓN. El suscriptor o usuario podrá elegir libremente al operador de los servicios. Ni los operadores, ni ninguna persona que tenga algún poder de decisión o disposición respecto del acceso o instalación de los servicios de telecomunicaciones podrán limitar, condicionar o suspender la libre elección del suscriptor sobre quién le suministre los servicios.

Los contratos que se celebren entre los suscriptores y las empresas de telecomunicaciones, mantendrán y reconocerán el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna, salvo que se haya pactado cláusula de permanencia mínima.

ARTÍCULO 7.1.5. APLICACIÓN DE NORMAS SOBRE PERMANENCIA MÍNIMA, SANCIONES O MULTAS POR TERMINACIÓN ANTICIPADA, PRÓRROGA AUTOMÁTICA E INICIACIÓN DEL SERVICIO. Las normas sobre permanencia mínima, sanciones o multas por terminación anticipada o prórroga automática, y las relacionadas con la iniciación de la provisión del servicio se aplican a los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones cuyas estipulaciones han sido definidas por los operadores para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

ARTÍCULO 7.1.6. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIO. Las modalidades de contratación para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Las condiciones que no queden expresamente contenidas en las cláusulas no pueden ser aplicables.

ARTÍCULO 7.1.7. CESIÓN DEL CONTRATO. La cesión del contrato por parte del suscriptor, cuando sea procedente en virtud de la ley, o de ser aceptada expresamente por el operador, liberará al cedente de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario. El contrato de servicios deberá establecer si la cesión del contrato está permitida y las condiciones que la regirán.

ARTÍCULO 7.1.8. RÉGIMEN DE MODIFICACIONES Y PRÓRROGAS. Los operadores de telecomunicaciones no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas.

Tampoco se podrán imponer servicios que no hayan sido aceptados de manera expresa por el suscriptor o usuario.

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

ARTÍCULO 7.1.9. ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCIÓN. Cuando los operadores de telecomunicaciones ofrezcan a los potenciales suscriptores una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el suscriptor pueda comparar las condiciones, sanciones y tarifas de cada una de ellas.

La información completa de las alternativas de suscripción deberán ser de acceso permanente al público en la página web del operador, en la línea de atención al usuario y deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las oficinas de atención al usuario y puntos de venta.

ARTÍCULO 7.1.10. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, MULTAS O SANCIONES PARA LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS. En caso de que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, éstas no serán aplicables a menos que en ellas consienta, de manera expresa y en documento aparte, el suscriptor.

03
4

me

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

Las cláusulas de permanencia mínima se pactarán únicamente cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo de conexión, equipos terminales, o se incluyan tarifas especiales, y en todo caso 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 párrafo del presente artículo.

El monto de la multa o sanción por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio que generó la cláusula de permanencia mínima.

Para el efecto, deberá preverse expresamente en el documento antes mencionado la suma subsidiada o financiada y la forma en que operarán las multas o sanciones durante el periodo de permanencia mínima.

PARÁGRAFO. Para el caso en que el operador financie o subsidie un nuevo terminal, las partes podrán acordar la inclusión de una nueva cláusula de permanencia mínima, en los términos y condiciones de este Título.

ARTÍCULO 7.1.11. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. Los operadores de telecomunicaciones pueden remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor del operador, así como solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del mismo en el cumplimiento de sus obligaciones y el titular otorgue su consentimiento expreso para pasar información crediticia a un banco de datos al momento de la suscripción del contrato.

El reporte a las centrales de riesgo debe ser previamente informado al suscriptor o usuario, 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 10 días a la fecha en que se produzca el reporte. El reporte a las centrales de riesgo no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario mientras no quede en firme la decisión sobre las mismas.

Los operadores deben reportar el pago a la central de riesgo a más tardar 10 días después del momento en que cese la mora.

ARTÍCULO 7.1.12. REDACCIÓN CLARA Y EXPRESA DE CLÁUSULAS. Las cláusulas de condiciones de permanencia mínima, plazo contractual, preaviso para la no prórroga del contrato o para su terminación unilateral, deben redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el suscriptor o usuario.

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

"El presente contrato incluye cláusulas de permanencia mínima, prórroga automática y/o sanciones o multas por terminación anticipada. Una vez hayan sido aceptadas expresamente por el suscriptor, lo vinculan de acuerdo con las condiciones previstas en el presente contrato".

ARTÍCULO 7.1.13. PROTECCIÓN A LA VIDA. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben ofrecer en forma gratuita a los usuarios, las llamadas a los servicios de urgencia de que trata la modalidad I del Anexo OIO de la presente Resolución.

ARTÍCULO 7.1.14. LIBRE ELECCIÓN DEL OPERADOR POR EL MECANISMO DE MULTIACCESO. Los usuarios de TPBCL, TPBCLE y TMR, tendrán derecho a acceder a cualquiera de los operadores de TPBCLD, y los de TMC y PCS a los de TPBCLDI, en condiciones iguales, a través del sistema multiacceso.

En la operación de teléfonos públicos y tarjetas de prepago no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso.

ARTÍCULO 7.1.15. EQUIPOS TERMINALES. Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los

9 03
7/5

usuarios, quienes sólo estarán obligados a utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria. Ningún operador de telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por la empresa o por un tercero. Adicionalmente, los operadores están obligados a activar los equipos terminales que se encuentren homologados y habilitados para funcionar en su red.

Los mecanismos técnicos intencionales, como el Subsidy Lock, que restrinjan en el tiempo la utilización del terminal en redes distintas a la del operador, solo podrá mantenerse durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima pactada.

Toda persona que venda o comercialice terminales al público, deberá suministrar en el momento de la venta, por cualquier medio, información sobre los equipos terminales, 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.

En todo caso, los operadores que vendan equipos terminales, deben tener una oferta suficiente de éstos a disposición de los usuarios para venta o reposición.

ARTÍCULO 7.1.16. INFORMACIÓN PREVENTIVA SOBRE TERMINALES MÓVILES. Toda persona que venda o distribuya terminales móviles, debe incluir dentro de la información que se entrega al usuario, en hoja separada de color que resalte y con una letra de tamaño no inferior a tres milímetros como mínimo, la siguiente información:

La siguiente información se entrega de conformidad con lo establecido en el artículo 7.1.16 de la Resolución 087 de 1997 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

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.*

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

ARTÍCULO 7.1.17. TASACIÓN DE LLAMADAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA. 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 permite la conversación. Lo anterior aplica tanto para llamadas en modalidad de prepago como de postpago.

ARTÍCULO 7.1.18. CORREO DE VOZ. Los operadores que presten servicios de correo de voz, deben informar al abonado 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 aquel pueda decidir sobre el uso o no del sistema, antes que se inicie la tasación de la llamada. La duración de dicho mensaje no podrá ser inferior a 5 segundos. Así mismo, la duración de las instrucciones de operación del buzón no podrán exceder de 10 segundos.

ARTÍCULO 7.1.19. DIVULGACIÓN DE TARIFAS. Los suscriptores o usuarios deben conocer previamente las tarifas que se aplicarán a los servicios de telecomunicaciones de que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente.

ARTÍCULO 7.1.20. MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS. Sin perjuicio de lo previsto sobre el régimen de tarifas para cada servicio, los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio.

En los contratos de servicios, deberá ser fácilmente determinable la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los periodos de aplicación de los mismos, y la vigencia del plan tarifario. En los

03
27

me

casos que en se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula, sin perjuicio de los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato. El incumplimiento por parte del operador da derecho al suscriptor a terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a multa o sanción.

ARTÍCULO 7.1.21. INFORMACIÓN A LOS USUARIOS. Los operadores de telecomunicaciones, deben informar las tarifas a sus usuarios en forma gratuita a través de un número de atención al usuario. Este número debe estar disponible para todos los abonados, tanto de la red fija, como de la red móvil. En cada factura se deberá informar el número que el usuario puede marcar para conocer sus tarifas y presentar reclamos relacionados con la facturación, así como para atender cualquier tipo de PQR y recursos de los suscriptores y/o usuarios, y conocer el estado de los mismos.

ARTÍCULO 7.1.22. OBLIGATORIEDAD DE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS. Los términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realice. 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 suscriptor y/o potencial usuario.

La omisión de la fecha hasta la cual está vigente la promoción o de la condición de que es válida hasta agotar el inventario determinado, 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.

ARTÍCULO 7.1.23. DERECHO A CONSERVAR EL NÚMERO. Los suscriptores o usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen derecho a conservar el número de abonado que le ha sido asignado por el operador, durante la vigencia del contrato, el cual solo puede cambiarse a solicitud del suscriptor, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio. En este último caso, el operador debe establecer un servicio de información en el que se indique mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número del usuario, durante un período de tres (3) meses, sin cargo adicional para el usuario.

Este derecho de los usuarios no implica la obligación de ofrecer portabilidad numérica.

ARTÍCULO 7.1.24. INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO POR DECISIÓN DEL SUScriptor O USUARIO. En cualquier modalidad de suscripción, los operadores de telecomunicaciones, deben interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato por parte del suscriptor, siempre y cuando ésta hubiere sido informada con diez (10) días de anticipación a la fecha de corte de facturación, o en su defecto, al vencimiento del período de facturación siguiente de haber conocido la solicitud.

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

Salvo que se hayan convenido prórrogas automáticas o que el contrato sea a término indefinido, el operador debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual.

ARTÍCULO 7.1.25. PLAZO PARA EL INICIO EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS. Los operadores de servicios de telecomunicaciones, deberán señalar en el contrato con el suscriptor, el plazo máximo para el inicio de la provisión de los servicios que ofrezca, el cual no podrá ser superior a tres (3) meses contados a partir de la solicitud por parte del usuario, para los servicios domiciliarios de telecomunicaciones, y a treinta (30) días calendario para los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones, salvo que exista una norma especial que haya previsto un plazo diferente.

Cuando el operador no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el suscriptor podrá optar por 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 el caso de la restitución de la suma pagada, dicha restitución no podrá exceder de cinco (5) días contados a partir de la manifestación expresa en tal sentido.

ARTÍCULO 7.1.26. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. Los operadores de telecomunicaciones podrán prestar servicios empaquetados, respetando los siguientes criterios:

03
2/3

[Handwritten signature]

7.1.26.1. Cuando los operadores ofrezcan la opción de adquirir servicios empaquetados, ello constará en el contrato que se ofrezca a los usuarios;

7.1.26.2. Prestar los servicios de telecomunicaciones que se empaquetan en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite;

7.1.26.3. Ser consistente con la prueba de imputación definida en la regulación.

PARÁGRAFO. En caso de evidenciarse que el empaquetamiento de los servicios de telecomunicaciones genera concentración en el mercado que pueda afectar gravemente la competencia, la CRT podrá fijar condiciones especiales para la comercialización de dichos servicios.

ARTÍCULO 7.1.27. INDICADORES DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL SUScriptor Y/O USUARIO. Los operadores de telecomunicaciones deberán hacer públicas las metas y las mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario, que se enuncian a continuación:

1. Para la línea telefónica gratuita de atención al usuario de que trata el artículo 7.1.21 de la presente resolución:

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

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

2. Para las oficinas de atención al usuario de que trata el artículo 7.6.4 de la presente resolución y el artículo 153 de la Ley 142 de 1994:

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

Las metas y mediciones deberán ser ampliamente difundidas a través de al menos los siguientes medios: línea de atención al usuario, página web y oficinas de atención al usuario.

La información deberá ser actualizada mensualmente y deberá contener las metas propuestas para el período siguiente, con el fin de lograr un continuo mejoramiento del nivel de dichos indicadores.

CAPÍTULO II FACTURACIÓN

ARTÍCULO 7.2.1. FACTURACIÓN. Todos los operadores de Telecomunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una llamada, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el período de facturación, 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.

Asimismo deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo cuál es la tasa de interés por mora que se cobra.

En las facturas de cobro del servicio de TPBC se deben incluir además los montos correspondientes a subsidio o contribución aplicados a los usuarios.

Además de lo dispuesto en el inciso primero, los operadores de TPBCLD y TPBCLE en las llamadas que cobren por su componente por distancia, TMC y PCS, deben discriminar 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.

03
25

[Handwritten signature]

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

Los operadores de TPBCL deberán ofrecer el servicio de facturación detallada a costos más una utilidad razonable, cuando sea técnica y económicamente viable, y previa solicitud del usuario.

Cuando se facture a los suscriptores por la utilización de servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, se deberá discriminar en la factura, para cada llamada, 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.

PARÁGRAFO. Cuando se ofrezcan servicios que utilicen el servicio de TPBCL como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, la tarifa deberá ser integral, y se deberá utilizar una numeración que permita al usuario diferenciar este hecho. Asimismo, se deberá informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo

ARTÍCULO 7.2.2. OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA. Todo suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo y los operadores de telecomunicaciones la obligación de entregarla oportunamente en la dirección suministrada por el suscriptor o usuario, o en la que aparezca registrada en los archivos de la empresa, por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

Los operadores de telecomunicaciones están en la obligación de expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período de facturación siguiente a aquél en que se hubieren efectuado los consumos por parte de los suscriptores o usuarios.

Si el suscriptor o usuario no recibe la factura podrá solicitar un duplicado. La circunstancia de no recibir la factura, no libera al suscriptor o usuario de la obligación de pagar oportunamente, a menos que el operador no haya efectuado la facturación o enviado la factura con suficiente antelación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato.

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

ARTÍCULO 7.2.3. INDEPENDENCIA DE COBROS. El operador que factura servicios prestados por uno o más operadores interconectados a su red, deberá exigir el pago total de la factura. El usuario o el suscriptor, a fin de que pueda cancelar independientemente las sumas no reclamadas, podrá solicitar la separación de las cuentas, siempre que exista un reclamo sobre las sumas facturadas.

No se pueden suspender los servicios de telecomunicaciones en aquellos casos en que se haya presentado una reclamación o recurso antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, y éstos se encuentren pendientes de decisión.

ARTÍCULO 7.2.4. CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS. Los cargos por los servicios suplementarios deben aparecer por separado en la facturación y su descripción deberá seguir los mismos principios de divulgación vigentes para los demás servicios públicos de telecomunicaciones.

ARTÍCULO 7.2.5. SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Antes de la suspensión del servicio el suscriptor o usuario debe ser advertido, indicándole las posibles sanciones a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicios.

La reanudación del servicio deberá realizarse a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya producido la cesación de la causa imputable al usuario que originó la suspensión, so pena de perder el operador en favor del suscriptor, el valor por reconexión, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.

103

103

Las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones dejarán constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al suscriptor o usuario. Cuando se suspende el servicio por causas imputables al operador, los cargos cobrados durante el período de la suspensión deben ser descontados proporcionalmente al tiempo de duración del mismo.

CAPÍTULO III

NORMAS RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN MODALIDAD DE PREPAGO

ARTÍCULO 7.3.1. OPERADOR RESPONSABLE. Cuando se utilicen servicios de telecomunicaciones mediante el uso de tarjetas prepago, debe anunciarse al usuario en forma destacada, el operador de telecomunicaciones responsable del servicio.

ARTÍCULO 7.3.2. NÚMERO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS. Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan servicios con tarjetas prepago deben ofrecer un número gratuito de información a los usuarios, que debe aparecer impreso en las tarjetas y puede ser utilizado por los usuarios, inclusive desde teléfonos públicos, para conocer el valor de las tarifas por minuto prepago y las promociones vigentes, presentar quejas y reclamos y obtener orientación sobre la utilización del servicio.

ARTÍCULO 7.3.3. UNIDAD DE TASACION E INFORMACIÓN DE LAS TARIFAS. Los operadores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago deberán:

1. Indicar en las tarjetas, la unidad de tasación de las llamadas.
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 prestan en modalidad prepago. Este número deberá estar impreso y en forma visible en las tarjetas.

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

ARTÍCULO 7.3.4. TIEMPO DISPONIBLE. Al momento de hacer uso de la tarjeta de prepago el operador debe informar al usuario, mediante un mensaje, el tiempo disponible de la tarjeta. Esta información puede suministrarse mediante el número de atención gratuito al usuario o en forma automática.

ARTÍCULO 7.3.5. RECEPCIÓN DE LLAMADAS EN MODALIDAD DE PREPAGO. Los suscriptores de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, tienen derecho a recibir llamadas y conservar su número de abonado. Luego de dos meses en que el abonado no reciba ni genere llamadas, ni active tarjetas prepago y no tenga saldos vigentes a su favor en estas últimas, el operador podrá disponer del número, sin perjuicio de que el usuario deba cumplir las demás condiciones previamente pactadas.

ARTÍCULO 7.3.6. TRANSFERENCIA DE SALDOS. Siempre y cuando sea técnicamente viable, los operadores deberán ofrecer la opción de transferir los saldos no consumidos de tarjetas aún vigentes, a una nueva tarjeta, mediante el reemplazo de tarjetas, activación a través de un sistema de audiorespuesta o por cualquier otro medio idóneo. El operador deberá informar al usuario si se permite la transferencia de saldos.

ARTÍCULO 7.3.7. VENCIMIENTO DE LAS TARJETAS PREPAGO. Los operadores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago, deberán 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 podrá ser inferior a un (1) año contado a partir de su expedición.

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

09
de 10

h
me

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

CAPÍTULO IV

NORMAS RELACIONADAS CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TPBC

ARTÍCULO 7.4.1. CONCEPTO DE LEGALIDAD AUTOMÁTICO. Los operadores de TPBC que adopten integralmente el contrato de condiciones uniformes del ANEXO 3, tendrán concepto automático sobre la legalidad del mismo.

ARTÍCULO 7.4.2. REVISIÓN DE LEGALIDAD. Los contratos de condiciones uniformes que adopten los operadores que se aparten total o parcialmente del contrato tipo establecido por la CRT, pueden ser puestos a consideración de este organismo para que se pronuncie sobre su legalidad, identificando de manera precisa los aspectos en que se apartan del contrato del Anexo 3 de la presente Resolución.

ARTÍCULO 7.4.3. COMPARACIÓN DE PLANES. Los operadores de TPBCL y TPBCLE que ofrezcan a sus usuarios diferentes opciones tarifarias, en la publicidad que hagan sobre las mismas, deben presentarlas junto con el plan tarifario básico, de manera que sean comparables.

ARTÍCULO 7.4.4. ENTREGA DE LA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS. Los operadores de TPBCL, TPBCLE, y TMR pueden entregar la información de directorio a los usuarios a través de cualquier medio idóneo. El usuario podrá escoger entre las alternativas que le ofrezca el operador. Dichas alternativas pueden ser, entre otras, las siguientes: directorio impreso, medio magnético, disco compacto, Internet o información por operadora. Para cumplir con la obligación de que trata el presente artículo, los operadores deben ofrecer al menos una de las siguientes opciones: directorio impreso, o el servicio de directorio por operadora.

Los operadores de TPBCL, TPBCLE, y TMR deben actualizar la información al menos una vez al año. Los operadores deben entregar la información correspondiente al nombre del usuario, dirección y número telefónico.

Así mismo, deberán contener en forma destacada los números de urgencia, y la información sobre todos los números IXY de que trata el Anexo DIO de la presente Resolución; números de información, números para atención de reclamos, prefijos de acceso a los operadores de larga distancia, indicativos urbanos e internacionales, reclamos de otros servicios públicos domiciliarios y el contrato de condiciones uniformes.

ARTÍCULO 7.4.5. DIRECTORIO TELEFÓNICO. Los usuarios tienen derecho a recibir un directorio telefónico unificado cuando exista más de un operador del mismo servicio, en una misma área geográfica y a figurar en las páginas blancas de los directorios telefónicos en forma gratuita.

Para el efecto, los operadores deben entregar a los demás operadores del mismo municipio, distrito o área geográfica, la información sistematizada de todos los suscriptores o usuarios. Todo usuario tiene derecho a recibir una copia del directorio telefónico por cada línea, salvo que expresamente manifieste que no la requiere.

El operador deberá excluir del directorio telefónico, los datos del usuario que así se lo solicite en el momento de la suscripción o posteriormente de manera oportuna, en los términos previamente informados por el operador. Esta exclusión no genera ningún cargo para el usuario.

ARTÍCULO 7.4.6. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CÓDIGO SECRETO. Los operadores de los servicios de TPBCL deben suministrar a sus usuarios, sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto. Para tal efecto, los operadores de TPBCL y TPBCLE incluirán en las tarifas por el servicio de TPBCL los costos involucrados en la prestación de este servicio, en las fórmulas que para el cálculo de sus tarifas tengan establecidas.

09
2/07

h
m

Los operadores de TPBCL, deben informar a sus usuarios anualmente, mediante procedimientos idóneos, sobre la forma de acceder y utilizar adecuadamente el servicio de código secreto y sus ventajas de seguridad.

ARTÍCULO 7.4.7. BLOQUEO PARA SERVICIOS DE TARIFA CON PRIMA. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR 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 operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR 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 7.4.8. RECLAMOS. Salvo los casos previstos en la Ley, los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR, no podrán suspender el servicio si existe PQR y recursos pendientes de resolución, siempre que éstos se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura.

El derecho de presentar PQR y recursos por parte de los suscriptores o usuarios, no les exime de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto de reclamo o queja, o sobre la parte de la factura cuya reclamación haya sido resuelta.

ARTÍCULO 7.4.9. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TPBCLE. De conformidad en lo previsto en el Artículo 131 de la Ley 142 de 1994, es deber del operador responsable de la prestación del servicio de TPBCLE, informar con tanta amplitud como sea posible, en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.

CAPÍTULO V

NORMAS SOBRE DERECHOS DE CONEXIÓN DE SERVICIOS DE TPBC

ARTÍCULO 7.5.1. VALOR DE LA ACOMETIDA EXTERNA. En la factura en que se cobre el aporte por conexión, el operador de TPBC deberá indicar la parte del total de este valor que corresponda a la acometida externa, es decir, la línea de abonado.

ARTÍCULO 7.5.2. REEMBOLSO DEL APORTE DE CONEXIÓN. El suscriptor podrá solicitar, dentro de los dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso del aporte de conexión descontado el valor de la acometida externa, cuando desista definitivamente del servicio. El reembolso respectivo deberá realizarse dentro de los tres (3) meses siguientes a dicha solicitud. Vencido el plazo de los dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el usuario pierde el derecho a obtener del operador el reembolso.

ARTÍCULO 7.5.3. INSTALACIÓN DE LA LÍNEA. En el contrato de servicios deberá pactarse expresamente una cláusula que establezca el plazo máximo que tiene la empresa para instalar la línea y suministrar el servicio, una vez pagados los aportes de conexión, plazo que en ningún caso excederá los tres (3) meses.

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

ARTÍCULO 7.5.4. CONSTITUCIÓN DE PÓLIZA. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deben constituir en favor de los suscriptores, una póliza de seguros que garantice la oportuna instalación de la línea telefónica, cuando se cobre anticipadamente el pago por conexión. Si la administración de los dineros recaudados por pagos por conexión se realiza a través de una fiducia constituida en favor de los usuarios, los operadores pueden eximirse de la obligación de constituir la póliza aquí establecida.

ARTÍCULO 7.5.5. ALCANCE DEL CARGO POR APORTES DE CONEXIÓN AL SERVICIO. El pago del aporte por conexión otorga al suscriptor el derecho a la conexión del servicio, al uso de un número de abonado y a la disposición sobre la acometida externa. En todo caso la acometida externa será de libre disponibilidad del suscriptor y

03
2004

Red
m

podrá ser utilizada por cualquier empresa de TPBCL, TPBCLE y TMR, seleccionada por el suscriptor para la prestación del servicio.

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

ARTÍCULO 7.5.6. SERVICIOS DE URGENCIA. Los operadores de TPBC deberán permitir de modo gratuito a sus usuarios que hayan incurrido en causal de suspensión del servicio, desde el momento en que ésta opere y hasta el retiro definitivo de la línea, la realización de llamadas dirigidas a los números con estructura IXY de que trata la modalidad I del Anexo OIO de la presente Resolución.

CAPÍTULO VI NORMAS RELACIONADAS CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS NO DOMICILIARIOS DE TELECOMUNICACIONES

ARTÍCULO 7.6.1. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS. En los contratos de servicios no pueden incluirse cláusulas que:

7.6.1.1 Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores para la prestación del servicio de acuerdo con la concesión o licencia.

7.6.1.2 Den a los operadores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del suscriptor, el caso fortuito, la fuerza mayor y las demás que establezca la ley.

7.6.1.3 Imponen al suscriptor a una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden.

7.6.1.4 Confieren al operador plazos excesivamente largos o insuficientemente determinados para el cumplimiento de una de sus obligaciones.

7.6.1.5 Presumen cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor o usuario, salvo que:

- a) Se dé al suscriptor un plazo amplio para manifestarse en forma explícita, y
- b) El operador se obligue a hacer saber al suscriptor las consecuencias que se derivarán de su silencio, una vez venza el plazo otorgado.

7.6.1.6 Limiten el derecho del suscriptor a pedir la resolución del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del operador.

7.6.1.7 Permitan al operador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del suscriptor, exigir de éste una compensación excesivamente alta por los costos y gastos en que incurrió el operador para prestar el servicio.

7.6.1.8 Obligan al suscriptor a dar preaviso superior a dos meses para la terminación del contrato.

ARTÍCULO 7.6.2. INFORMACIÓN DE LOS CONTRATOS: En los contratos de servicio deberá informársele al suscriptor sobre las características del servicio, tales como:

- a) área de cubrimiento;
- b) causales de terminación del contrato por cada una de las partes;
- c) causales de suspensión del servicio;
- d) sobrecostos por roaming, si aplica;
- e) servicios que no generan costo para el suscriptor; y
- f) demás condiciones relativas a la prestación del servicio.

03
2004

[Handwritten signature]

ARTÍCULO 7.6.3. OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deben presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para el cumplimiento de sus funciones, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus suscriptores, así como la información que les sea requerida sobre las peticiones, quejas, reclamos o recursos atendidos.

ARTÍCULO 7.6.4. TRÁMITE DE LAS PQR Y RECURSOS. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deben disponer por lo menos en las ciudades capitales de departamento de su área de operación de oficinas de atención al usuario para recibir, atender, tramitar y responder las PQR y recursos. Para el efecto, los operadores pueden suscribir acuerdos con otros operadores de servicios públicos domiciliarios o con otras empresas que puedan brindar dicha atención.

ARTÍCULO 7.6.5. DERECHO A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) Y RECURSOS. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones deben informar a los suscriptores, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar PQR y recursos. Igualmente deben informar que la presentación de PQR y recursos, no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario.

Las PQR podrán ser presentadas verbalmente o por escrito, o por otros medios como el teléfono, el fax y/o el correo electrónico.

Si el suscriptor y/o usuario no presenta ninguna PQR relacionada con la facturación antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, deberá proceder a la cancelación del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez cancelada pueda presentar PQR sobre la misma, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno.

A todas las PQR y recursos que se presenten, deberá asignárseles un código de atención que servirá al suscriptor o usuario para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores llevarán un registro en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

La presentación de PQR y recursos no exime a los suscriptores y/o usuarios, de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja.

En cualquier momento del contrato, los suscriptores o usuarios tienen derecho a presentar PQR y recursos, los cuales no estén relacionados con facturación.

ARTÍCULO 7.6.6. RECEPCIÓN DE LAS PQR Y RECURSOS. El operador en cuya red se origina la comunicación, deberá recibir las PQR y recursos de sus suscriptores y/o usuarios, por causa de su servicio o del servicio que preste otro operador al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos.

El operador que los reciba deberá verificar si la causal del reclamo compromete la red bajo su cuidado. Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, dará traslado de la misma al otro operador dentro de los tres (3) días siguientes a la verificación realizada, la cual deberá hacerse en un plazo máximo de cinco (5) días, de lo cual dejará constancia escrita, junto con los datos y registros demostrativos de su no responsabilidad.

Si el operador a quien le es trasladado el reclamo considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a fallas del operador que origina la comunicación, o si estima insuficiente la verificación de que trata el inciso anterior, requerirá a este último para que practique las pruebas a que haya lugar.

ARTÍCULO 7.6.7. TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PQR y RECURSOS. Las peticiones, quejas, reclamos, y recursos deben resolverse o contestarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. En el evento de no poder cumplir con los plazos, esto deberá estar debidamente sustentado.

Si la petición, queja, reclamo o recurso hubiere sido formulado en forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en idéntica forma al interesado, dejando constancia de la misma.

03
25

Red
mi

CAPÍTULO VII

CENTROS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

ARTÍCULO 7.7.1. 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 operadores de servicios de telecomunicaciones deben mantener el acceso al servicio con los números de emergencias que actualmente se encuentran operando.

ARTÍCULO 7.7.2. CARACTERÍSTICAS DEL CAE. Los CAE deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

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

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

7.7.2.3. Acceso para personas discapacitadas.

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

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

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

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

ARTÍCULO 7.7.3. ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA. Los operadores de TPBC, TMC, PCS y los que presten servicios de telecomunicaciones haciendo uso de sistemas de acceso troncalizado a nivel nacional, 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 7.7.1; de igual forma están obligados a:

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

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

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

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

CAPÍTULO VIII

IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS

ARTÍCULO 7.8.1. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS. Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben ofrecer el

OS
20

Handwritten signature

servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, así como una lista de terminales disponibles en el mercado que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio. Si el operador ofrece el terminal, debe desagregar la compra de éste de la oferta del servicio.

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

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

ARTÍCULO 7.8.2. ADECUACIONES AL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS.

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

ARTÍCULO 7.8.3. OBLIGACIÓN DE ENVIAR NÚMERO NACIONAL SIGNIFICATIVO. Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben enviar, como parte de la señalización, el número nacional significativo de abonado de origen, con el fin de garantizar el servicio de identificación de llamadas a nivel nacional.

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

1. Asignar un segundo número al suscriptor de este servicio, el cual deberá ser enviado como sustituto del número real del suscriptor, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el operador pueda reconocer qué suscriptor originó dicha llamada; ó
2. Asignar un número para todos los suscriptores de este servicio y llevar un registro detallado y ordenado por número de origen y de destino de las llamadas que correspondan a cada suscriptor del servicio de no envío del número de abonado que origina la llamada, por un tiempo mínimo de seis meses, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el operador pueda reconocer qué suscriptor originó dicha llamada.

ARTÍCULO 7.8.4. IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS PARA SERVICIOS BÁSICOS QUE UTILICEN SISTEMAS DE ACCESO TRONCALIZADO. Los operadores de servicios básicos que utilicen sistemas de acceso troncalizado deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios y enviar, como parte de la señalización, el número nacional significativo del usuario de origen, cuando sea técnicamente viable. En todo caso, deben llevar el registro de que trata el artículo anterior, de las llamadas que originen sus usuarios a las redes de TPBC, TMC y PCS.

ARTÍCULO 7.8.5. IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS EN PREPAGO. Quienes ofrezcan servicios de telecomunicaciones mediante la modalidad de prepago, deben disponer de los recursos de señalización necesarios, para efectos de enviar el número nacional significativo de abonado de origen a los operadores que terminan la llamada.

ARTÍCULO 7.8.6. VERIFICACIÓN NÚMERO DE ABONADO A CON ESN. Los operadores de TMC y PCS deben verificar que para las llamadas que se originen desde sus redes hacia otros usuarios de TPBC, TMC, PCS ó de servicios básicos que utilicen sistemas de acceso troncalizado, bajo cualquier modalidad de pago, el número de abonado A correspondiente a un suscriptor del servicio habilitado, corresponde con el número de serie electrónica -ESN- del respectivo terminal registrado por el operador o, de lo contrario, la llamada no puede ser cursada.

ARTÍCULO 7.8.7. Los operadores del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada - TPBC- que han solicitado prórroga del plazo fijado en el artículo segundo de la Resolución CRT 308 del 2000, de conformidad con lo establecido en el artículo 3º de la resolución CRT 378 de 2001, deberán concertar con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un cronograma para garantizar la implementación, a más tardar el 31 de marzo del 2002, del servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, atendiendo los siguientes criterios, sin perjuicio de los que determine dicha Superintendencia:

02
25

Handwritten signature

Áreas de mayor necesidad de ofrecimiento del servicio de identificación de llamadas, en función del potencial riesgo de realización de actividades ilícitas a través de la utilización de las líneas telefónicas.

- Demanda potencial del servicio de identificación de llamadas.
- Capacidad técnica y financiera de la respectiva empresa para efectuar inversiones.

ARTÍCULO 7.8.8. Si alguno de los operadores del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada -TPBC- que han solicitado prórroga del plazo fijado en el artículo segundo de la Resolución CRT 308 del 2000, demuestra ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que no le es económicamente viable la prestación del servicio suplementario de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, de conformidad con lo establecido en el artículo 3° de la resolución CRT 378 de 2001, deberá garantizar el ofrecimiento de la facilidad de identificación de llamada maliciosa (MCI), cuando exista la respectiva orden judicial.

CAPÍTULO IX

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 7.9.I. SANCIONES. El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de telecomunicaciones y acarreará las sanciones establecidas en la ley.

ARTÍCULO 3. Para efecto de incorporar las modificaciones regulatorias contenidas en la presente resolución, los operadores de servicios de telecomunicaciones dispondrán de un plazo perentorio de dos meses contados a partir de la vigencia de la misma.

ARTÍCULO 4. Esta resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá, D.C., a los 09 JUL 2004

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


MARTHA PINTO DE DE HART
Presidente


MAURICIO LÓPEZ CALDERÓN
Director Ejecutivo

ICF/MS/OVR

CE- Acta 398 Mayo 6, 2004

CEE- Mayo 21, 2004

SC- Acta 126 Mayo 26, 2004

09
07

me